حقوق المستهلك والتزاماته في عقد الاستهلاك الإلكتروني (دراسة مقارنة)

Consumer's Rights and Obligations in the Electronic Consumption Contract (Comparative Study)

آية أحمد عبد الله عدوي، ماجستير قانون خاص

وزارة الأوقاف والشؤون الدينية (فلسطين)، مساعد قانوني، محاضرة غير متفرغة سابقة لدى الكلية العصرية الجامعية

aya.a.adawi@gmail.com

تاريخ الاستلام: 2023-08-07 تاريخ القبول:2023-10-09 تاريخ النشر: 2024-01-07

ملخص:

تُعتبر عقود الاستهلاك من العقود التي تحظى بحماية خاصة في قوانين حماية المستهلك؛ وذلك لوجود طرفين غير متساويين من الناحية المعلوماتية والقدرة الاقتصادية في العقد، الأول شخص ضعيف يعرف بالمستهلك والآخر شخص قوي يعرف بالمهني، ولتفاوت القوة بينهما قد يؤدي ذلك إلى فرض هيمنة الطرف القوي على الآخر، وعليه جاءت هذه الدراسة لتبين ماهية المستهلك المشمول في الحماية بموجب قوانين حماية المستهلك.

تدور هذه الدراسة حول مدى ما تقرره القوانين الفلسطينية والقوانين الأخرى المقارنة في تحديد ماهية الشخص الذي يتمتع بالحماية القانونية في العقود الإلكترونية وفقًا لقواعد الاستهلاك، نتيجة عدم كفاية الحماية الواجبة للمستهلك في القواعد العامة والتشريعات المدنية، وقد جاءت هذه الدراسة لتبين المعنى الدقيق لمفهوم المستهلك، فيما إذا كان يقتصر على الأشخاص الطبيعيين فقط، أم يشمل الأشخاص المعنويين أيضا، كما وتمت معالجة بعض الحالات التي يصبح فيها المهني مستهلكًا، ومن ثم بيان حقوق وواجبات طرفي عقد الاستهلاك.

وقد أظهرت الدراسة أن عدم وجود معنى واضح للمستهلك أدى إلى وجود اختلاف في الآراء الفقهية والتشريعية والقضائية بشأنه، كما خلصت إلى أن المعنى الحقيقي للمستهلك يكمن في الشخص الذي يسعى في تعاقده من أجل إشباع حاجات شخصية أو عائلية سواء كان شخصًا طبيعيًا أو معنويًا.

الكلمات المفتاحية: المستهلك، المهني، عقد الاستهلاك، العقد الإلكتروني، قواعد الحماية للمستهلك.

Abstract :

Consumption contracts are considered to be one of the types of contracts that receive special protection under consumer protection laws. This is due to the presence of two parties with unequal levels of information and economic ability involved in the contract: the consumer, who is generally at a disadvantage, and the professional, who typically possesses greater power. This imbalance of power can potentially lead to the dominant party exploiting the other. Hence, this study aims to elucidate who qualifies as a consumer protected by the provisions of consumer protection laws.

This research explores the extent to which Palestinian laws, alongside other comparative legislations, delineate the individuals who are entitled to legal protection in electronic contracts under consumption rules. This inquiry is particularly pertinent given the insufficient protection accorded to consumers under general rules and civil legislation. The study seeks to clarify the precise definition of 'consumer', investigating whether this term is confined to natural persons only, or extends to include legal entities as well. Additionally, it explores scenarios wherein a professional can assume the role of a consumer. Following this, the rights and responsibilities of the parties involved in consumption contracts are outlined.

The research indicates that the absence of a clear definition of 'consumer' has resulted in divergent interpretations and opinions in jurisprudence, legislative documents, and judicial rulings. Furthermore, it concludes that the true essence of a consumer is embodied in individuals who engage in contracts to fulfill personal or family needs, regardless of whether they are natural or legal entities.

Keywords: Consumer, Professional, Consumption Contract, Electronic Contract, Consumer Protection Rules.

المقدمة

شهد العالم في السنوات الأخيرة نموًا كبيرًا في حجم التجارة الإلكترونية، في ظل سيطرة ظاهرة العولمة وتسارع وتيرة التطور التكنولوجي، وقد أدى ذلك إلى إحداث تغيير جذري في مناحي الحياة الاقتصادية والاجتماعية، مما دفعت الحاجة لابتكار أطر وآليات قانونية جديدة لمواكبة التغيرات التي طرأت على عقود الاستهلاك.

وإزاء هذا التطور برزت الحاجة الملحة لحماية أطراف العقود الالكترونية من خلال وجود تشريعات تفرض قواعد لحماية المتعاقدين تكون أساسا لتحقيق التوازن في عملية التجارة الإلكترونية، وُيعد المستهلك أبرز الأطراف التي تحتاج للحماية القانونية باعتبارها الحلقة الأضعف في تلك العقود بالنظر لقلة الخبرة والدراية لديه في الشيء محل التعاقد، ما سيجعله خاضعاً لأية شروط يتم إيرادها في العقد، لذلك جاءت تشريعات حماية المستهلك لتفرض حماية على المستهلك من خلال بيان حقوقه من جهة، وبيان التزامات المهني التي تهدف هي الأخرى لحماية المستهلك من جهة أخرى.

وفي هذا الإطار جاءت هذه الدراسة لتبين مفهوم العقد الإلكتروني وأطرافه، وماهية الالتزامات والحقوق التي تقع على كل طرف.

إشكالية الدراسة:

تتمثل إشكالية الدراسة في بيان المعنى الواضح والدقيق للمستهلك في عقد الاستهلاك الإلكتروني، معالجة بذلك الإشكاليات الجزئية الآتية:

1. هل يمكن اعتبار المهني الذي يشتري سلعة تخرج عن نطاق تجارته ولكن تخدم مهنته مستهلكًا؟
2. هل يقتصر معنى المستهلك على الأشخاص الطبيعيين فقط أم يشمل الأشخاص المعنويين أيضًا؟
3. هل يعتبر الشخص المعنوي الذين لا يهدف في نشاطه للربح مستهلكًا أم لا؟
4. ما هي حقوق وواجبات المستهلك في عقد الاستهلاك الإلكتروني؟
5. ما هي حقوق وواجبات المهني في عقد الاستهلاك الإلكتروني؟

أهمية الدارسة:

تكمن أهمية الدراسة في توضيح مفهوم شائك تم الاختلاف عليه فقهًا وقضاءً وقانونًا، والمتمثل في تحديد الطرف الأضعف في عقود الاستهلاك (المستهلك) الذي جاءت قواعد الحماية الواردة في قوانين

حماية المستهلك لحمايته، إلى جانب بيان مدى إمكانية انطباق مفهوم المستهلك على الأشخاص المعنويين وبالنتيجة تمتعهم بقواعد حماية المستهلك، لاسيما عندما لا يسعى الشخص المعنوي للحصول على الربح من نشاطاته كما في حالة الجمعيات الخيرية.

منهجية الدراسة:

لتحقيق الأهداف المرجوة من هذه الدراسة؛ سيتم استخدام المنهج الوصفي التحليلي في بيان مفهوم المستهلك ومفهوم المهني وما يقع بينهما من إشكاليات.

كما وسيتم تحليل الأحكام الواردة في قانون حماية المستهلك الفلسطيني لسنة 2005، وما استقر عليه الفقه والقضاء، لبيان معنى المستهلك بعقد الاستهلاك الإلكتروني. ومن ثم إظهار التغييرات والفلسفات الجديدة التي أتى بها مشروع قانون حماية المستهلك الفلسطيني لسنة 2016، في توضيحه لشخص المستهلك.

وبما أن هذه الدراسة هي دراسة مقارنة، فسيتم استخدام المنهج المقارن في مراحل الدراسة كافة، من خلال مقارنة قانون حماية المستهلك الفلسطيني رقم (21) لسنة 2005، بكلٍ من: مشروع قانون حماية المستهلك الفلسطيني لسنة 2016 بالقراءة الثالثة، وقانون حماية المستهلك اللبناني رقم (659) لسنة 2005، والتوجيهات الأوروبية المتعلقة بحماية المستهلك والتي تحمل الأرقام الآتية: (2000/31، 2011/83، 1993/13).

خطة الدراسة:

تم تقسيم خطة الدراسة إلى مبحثين تسبقها مقدمة وتنتهي بخاتمة ومراجع، وهي على النحو الآتي:

المبحث الأول: المفهوم القانوني للمستهلك في عقد الاستهلاك الإلكتروني.

المطلب الأول: مفهوم المستهلك.

المطلب الثاني: مفهوم المهني.

المبحث الثاني: الحقوق والالتزامات المقررة لحماية المستهلك بعقد الاستهلاك الإلكتروني.

المطلب الأول: الحقوق والالتزامات المقررة على المستهلك لحمايته في عقد الاستهلاك الإلكتروني.

المطلب الثاني: الحقوق والالتزامات المقررة على المهني لحماية المستهلك في عقد الاستهلاك الإلكتروني.

المبحث الأول :

المفهوم القانوني للمستهلك في عقد الاستهلاك الإلكتروني

لقد اختلف الفقهاء في تعريف العقد الإلكتروني[1]، فمنهم من عرفه بأنه: اتفاق يتلاقى فيه الإيجاب والقبول عبر وسائل التبادل الإلكترونية[2]، في حين عرفه آخرون بأنه: "العقد الذي يتلاقى فيه الإيجاب بالقبول عبر شبكة اتصالات دولية باستخدام التبادل الإلكتروني للبيانات بقصد إنشاء التزامات تعاقدية"[3]، وبالوقوف على التعريفات السابقة يتضح عدم وجود مجلس عقد حقيقي في العقد الإلكتروني، حيث إن الإيجاب يرتبط بالقبول عن بُعد من خلال وسيلة اتصال إلكترونية لتحقيق صفقة معينة، لذا تُعد الوسيلة التي يتم فيها التعاقد هي الميزة الأساسية والفارقة بين العقد الإلكتروني والعقد التقليدي[4].

أما على صعيد التشريعات فقد اختلفت هي الأخرى في تعريف العقد الإلكتروني فبالرجوع للقرار بقانون رقم (15) لسنة 2017، بشأن المعاملات الإلكترونية الفلسطيني نجده يعرف العقد الإلكتروني بأنه: "اتفاق بين شخصين أو أكثر بوسائل أو وسائط إلكترونية"، في حين اكتفى التوجه الأوروبي المتعلق بحماية المستهلك في العقود المبرمة عن بعد باعتبار العقد الإلكتروني من طائفة تلك العقود، حيث جاء في المادة (2) منه: "هو العقد المتعلق بالسلع أو الخدمات المبرمة بين مورد ومستهلك بموجب مبيعات أو خدمات ينظمها المورد، دون التواجد المادي والمتزامن للتاجر والمستهلك، حيث يتم استخدام واحدة أو أكثر من وسائل الاتصال عن بعد للوصول إلى لحظة إتمام التعاقد"[5].

---

[1]. يعرف العقد بأنه: "تلاقي إرادتين أو أكثر على إحداث أثر قانوني معين"، عبد الرزاق السنهوري، الوسيط في شرح القانون المدني الجديد، المجلد الأول، نظرية الالتزام بوجه عام مصادر الالتزام، منشورات الحلبي، بيروت، 2000، ص150. كما وعرفته مجلة الأحكام العدلية في المادة (103) بأنه: "التزام المتعاقدين أمرًا وتعهدهما به، وهو عبارة عن ارتباط الإيجاب بالقبول".

[2]. فلاح فهد العجمي، الحماية المدنية للمستهلك في العقد الإلكتروني، رسالة ماجستير، جامعة الشرق الأوسط، الأردن، 2011، ص24.

[3]. خالد ممدوح إبراهيم، إبرام العقد الإلكتروني، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2008، ص51.

[4]. أسامة أبو الحسن مجاهد، خصوصية التعاقد عبر الإنترنت، المؤتمر العالمي الثالث لكلية الحقوق، جامعة حلوان، القاهرة، 2004، ص926.

[5]. European Union (EU) rights: Article 2/7: "distance contract' means any contract concluded between the trader and the consumer under Directive No 2011/83 / EC on on consumer an organised distance sales or service-

وقد أدت حالة التنوع في العقود الإلكترونية التي تتم عن بُعد، إلى إيجاد تباين في تعريف العقد الإلكتروني بين الفقه والقانون، لكن وبالرغم من ذلك فإنه يوجد إطار عام في انعقاد العقد الإلكتروني، وبتطبيق ذلك الإطار العام على عقد الاستهلاك الإلكتروني يظهر أن إرادتي المستهلك والمهني تتلاقيا في عقد الاستهلاك لكي ترتب أثرًا قانونيًا معينًا باستخدام إحدى وسائل التبادل الإلكترونية[1]، وبهذا يمكن تعريف عقد الاستهلاك الإلكتروني بأنه: العقد الذي يبرم بين طرفين مستهلك من جهة ومهني من جهة أخرى يتعهد فيه المهني بتوريد سلعة أو خدمة للمستهلك؛ من أجل تحقيق غاية معينة مقابل مبلغ معين عبر إحدى الوسائل الإلكترونية[2].

وبالوقوف على تعريف عقد الاستهلاك الإلكتروني يتبين لنا بأنه يقع بين طرفين: الأول ضعيف يُعبر عنه بالمستهلك يسعى من خلال تعاقده إلى إشباع حاجاته الشخصية والعائلية، بينما الآخر هو الطرف القوي، ويسمى المهني، والذي لديه تفوق عن الطرف الأول من الناحية المعلوماتية والقدرة الاقتصادية في العقد يسمى بالمهني، وقد حظي المستهلك باهتمام قوانين حماية المستهلك باعتباره الطرف الضعيف في العقد، في حين ثار خلاف بين الفقه والتشريع والقضاء في تحديد مفهوم المستهلك الذي يحظى بحماية قانون حماية المستهلك.

ولبيان المفهوم القانوني للمستهلك، فلقد تم تقسيم هذا المبحث إلى مطلبين للحديث عن مفهوم المستهلك في المطلب الأول، ومفهوم المهني في المطلب الثاني.

المطلب الأول :

مفهوم المستهلك

تظهر أهمية تحديد تعريف المستهلك في تحديد الشخص المستفيد من القواعد الحمائية التي تتضمنها التشريعات الناظمة لحماية المستهلك لوضعه الضعيف ولكثرة تعرضه للمخاطر أثناء التعاقد، إلا أنه لا يوجد إجماع معين لتعريف المستهلك، الأمر الذي يقود الدراسة للبحث عن المعايير التي يجب توفرها لتحديد صفة المستهلك، وإلى بيان مفهومه بين الفقه والتشريع، وتحقيقًا لهذه الغاية قمنا بتقسيم هذا

---

provision scheme without the simultaneous physical presence of the trader and the consumer, with the exclusive use of one or more means of distance communication up to and including the time at which the contract is concluded".

[1]. فاتن حسين حوى، الوجيز في قانون حماية المستهلك، منشورات الحلبي الحقوقية، بيروت، 2012، ص19.

[2]. فاتن حسين حوى، مرجع سابق، ص21.

المطلب إلى فرعين: حيث تم البحث في الفرع الأول عن المفهوم الفقهي للمستهلك، بينما جاء الفرع الثاني للبحث في المفهوم التشريعي للمستهلك.

الفرع الأول:

المفهوم الفقهي للمستهلك

أثار مصطلح المستهلك اختلافًا فقهيًا كبيرًا في بيان تعريف المستهلك، الأمر الذي أدى إلى انقسام الفقهاء إلى اتجاهين، حيث كان الاتجاه الأول يضيق من مفهوم المستهلك، وذلك بتعريفهم للمستهلك بأنه: هو الشخص الذي يتعاقد من أجل إشباع حاجاته الشخصية أو العائلية دون المهنية، في حين جاء الاتجاه الثاني موسعًا في مفهوم المستهلك باعتباره: كل شخص يتعاقد بهدف الاستهلاك خارج نشاطه المهني[1].

أولاً: الاتجاه الضيق في تعريف المستهلك

لقد جاء أغلب الفقه متبنيًا المفهوم الضيق للمستهلك، حيث ذهب البعض إلى تعريفه بأنه: "الشخص الذي يتعاقد لأغراض تقع خارج تجارته أو أعماله أو مهنته"[2]، كما وعرفه البعض الآخر بأنه: "كلُ من يقوم بالتصرفات القانونية اللازمة لإشباع حاجاته الشخصية والعائلية، ويخرج من ذلك كل من يبرم التصرفات لأغراض المهنة أو الحرفة"[3].

ويُفهم من ذلك بأنه يخرج من مفهوم المستهلك كل من يتعاقد لأغراض أخرى خارجة عن حاجاته الشخصية أو العائلية، أي أن الشخص الذي يقوم بشراء خدمة أو سلعة سواء بقصد استهلاكها فيما يخص مهنته، أو بغرض إعادة بيعها فإنه والحالة هذه لا ينطبق عليه وصف المستهلك، وتطبق عليه القواعد العامة وليس قواعد الحماية الخاصة بالمستهلك، فعلى سبيل المثال لو قام طبيب بشراء جهاز تلفاز لمنزله فإنه ينطبق عليه مفهوم المستهلك، أما إذا قام بشرائه لعيادته الخاصة فإنه يخرج عن مفهوم المستهلك ولا يتمتع بقواعد الحماية المقررة في قوانين حماية المستهلك.

---

[1]. سه نكه ر علي رسول، حماية المستهلك وأحكامه، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، ط1، 2016، ص23.

[2]. Hedegaard, Jakob Soren, and Stefan Wrbka. "The Notion of Consumer Under EU Legislation and EU Case Law: Between the Poles of Legal Certainty and Flexibility." Legal Certainty in a Contemporary Context. Springer, Singapore, 2016. p 78.

[3]. السيد محمد عمران، حماية المستهلك أثناء تكوين العقد، منشأة المعارف، الإسكندرية، ط1، 1986، ص6.

ومن جانبنا نرى بأن مؤيدي هذا الاتجاه اعتمدوا في تعريفهم للمستهلك على المعنى القصدي للاستهلاك، أي أنه إذا كان الاستهلاك يقصد منه إشباع حاجات شخصية فهو هنا يصب بالتعريف الذين أرادوه، في حين إذا كان القصد من الاستهلاك يصب ضمن المصالح المهنية فهو بذلك يخرج عن القصد الذي أرادوه لأخذ هذا الشخص صفة المستهلك.

وعليه فإن اتجاه أغلب الفقهاء إلى تعريف المستهلك ضمن هذا التوجه، جاء نتيجة ما يتسم به هذا التوجه من دقة في تحديد مفهوم المستهلك، وذلك باقتصاره على الطرف الضعيف فقط في عملية التعاقد، مستبعدًا منه المهني الذي يتعاقد بغرض الاستهلاك الذي يصب في خدمة مهنته، كون هذا المهني لن يخلو من الخبرة والقدرة في التعاقد، وبالتالي فإنه يخرج من مركز الضعف حين مقارنته بالشخص الذي يتعاقد بهدف إشباع حاجاته الشخصية[1].

لذا فإن المعايير المستخلصة من الاتجاه الضيق في تعريف المستهلك هو أن يكون بداية المستهلك من الأشخاص الذين يحصلون أو يستعملون السلع أو الخدمات، سواء كانوا أشخاصًا طبيعيين أو معنويين (كالجمعيات التي لا تهدف إلى تحقيق الربح)، حيث يكون محل التعاقد على سلع أو خدمات سواء كان استهلاكها سريعًا أو يدوم لفترة طويلة، وأخيرًا أن يكون هذا الاكتساب أو الاستعمال لغير الغرض المهني، وبهذا فإن هذا المعيار يُعد المعيار الجوهري في تحديد المستهلك عن المهني[2].

ثانياً: الاتجاه الواسع في تعريف المستهلك

اتجه فريق آخر من الفقه إلى تعريف المستهلك بشكل موسع أكثر عما اتجه إليه فقهاء الاتجاه الأول، فمنهم من عرف المستهلك بأنه: "كل شخص يتعاقد بهدف الاستهلاك أي بمعنى استعمال أو

---

[1]. عباسي بوعبيد، مفهوم المستهلك على ضوء العمل التمهيدي لمشروع قانون حماية المستهلك، بحث منشور، المجلة المغربية للاقتصاد والقانون المقارن، العدد 37، 2002، ص183.

[2]. سحر بهجت جرادات، حماية المستهلك من الشروط التعسفية في العقود الإلكترونية، رسالة ماجستير، جامعة اليرموك، الأردن، 2011، ص10.

استخدام سلعة أو خدمة"[1]، كما عرفه آخرون بأنه هو: "كل شخص يقوم بعملية الاستهلاك ولو كان يتعاقد من أجل حاجاته المهنية ما دام ما يتعاقد بشأنه يخرج عن نطاق تخصصه"[2].

وترى الباحثة بأنه طبقًا لهذا الاتجاه تم التوسع في مفهوم المستهلك ليشمل كل شخص يتعاقد بهدف تلبية احتياجاته الشخصية أو المهنية بشرط أن لا يكون تعاقده المرتبط باحتياجاته المهنية واقعًا ضمن اختصاصه المهني.

وعلى ذلك فإن المهني الذي يتعاقد خارج مجال تخصصه لكن فيما يصب بمصالحه المهنية يُعد مستهلكًا، وتنتقل له الحماية الواقعة على المستهلك حتى وإن كان التعاقد لأجل مهنته لكنه بعيدًا عن تخصصه، وذلك كونه يُعتبر طرفًا ضعيفًا في عملية التعاقد[3]، فالطبيب الذي يقوم بشراء جهاز حاسوب لعيادته، فالغاية من الشراء هي استهلاك الحاسوب فيما يخدم مهنته، ولكنه في الوقت ذاته ليس صاحب خبرة في مجال الحواسيب، ومن الممكن أن يقع في غبن لهذا فهو يستحق الحماية في نظر مؤيدي هذا الاتجاه[4].

وهنا فإن أصحاب هذا الاتجاه اعتمدوا على المعنى الحرفي للاستهلاك أي أنه يُعتبر الشخص مستهلكًا حينما يستعمل ما يتعاقد لأجله سواء كان ذلك يتعلق بحاجاته الشخصية أو المهنية، فالطبيب بنظرهم مستهلكًا حينما دخل في عملية تعاقد لشراء جهاز حاسوب سواء كان استخدام الحاسوب لأغراضه الشخصية أو المهنية[5].

---

[1]. السيد محمد عمران، مرجع سابق، ص8.

[2]. إيمان بوشارب، حماية المستهلك من الشروط التعسفية في عقود الاستهلاك الإلكتروني، رسالة ماجستير، جامعة العربي بن مهيدي، الجزائر، 2011، ص22.

[3]. عبد الحميد الديسطى، حماية المستهلك في ضوء القواعد القانونية لمسؤولية المنتج، دار الفكر والقانون، المنصورة، 2010، ص30.

[4]. رامي مرتجى، الحماية الجزائية للمستهلك في التشريع الفلسطيني، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية، غزة، 2017، ص17.

[5]. ذكرى حسين. ونصير صبار، الحماية المدنية من الشروط المألوفة في العقود التجارية، بحث منشور، مجلة المحقق الحلي للعلوم القانونية والسياسية، العدد1، 2009، ص55.

لم يسلم هذا الاتجاه من الانتقادات كون أن أغلب الفقهاء توجهوا للأخذ بتعريف المستهلك ضمن الاتجاه الضيق، كون أن هذا التوسع يؤدي إلى الخروج عن الغاية المقصودة في حماية المستهلك، باعتباره مساويًا بين المهني الذي يتعاقد خارج نطاق تخصصه لكن لخدمة مهنته، وبين المستهلك الضعيف الذي يتعاقد لاحتياجاته الشخصية، بالإضافة إلى ضعف التبرير المعتمد، لكون المهني سيبقى لديه جانب من الخبرة والمعرفة الاقتصادية نتيجة تواجده بالوسط الحرفي، حيث يمكنه الاستعانة بالخبراء ليستطيع الدفاع عن مصالحه المهنية أثناء عملية التعاقد، في حين لا يملك ذلك المستهلك البسيط نتيجة الضعف الذي به سيجعله يخضع لأي شروط تعسفية في سبيل تحقيق الحصول على احتياجاته الشخصية، الأمر الذي سيجعل تعريف المستهلك ضمن هذا التوسع غير واضح، لا وبل أكثر فضفضة في تطبيق قواعد حماية المستهلك[1]، ما يجعل ذلك متوقفًا على تحديد صفة المستهلك بكل حالة على حدة، وهذا بدوره سيخلق حالة من اللُبس في توفر الحماية الاستهلاكية لأحدهما أم لا قبل التعاقد، وبالمجمل فإن ذلك سيخل بالهدف المراد من وجود قواعد لحماية المستهلك وهو إعادة التوازن في العلاقات التعاقدية[2].

وعليه اعتمد الفقهاء المؤيدين لهذا الاتجاه على معيارين للتميز بين المستهلك والمهني، أولهما معيار عدم الاختصاص، حيث يتمثل هذا المعيار باعتبار المهني مستهلكًا حينما يكون التعاقد في مجال خارج عن تخصصه، باعتبار المهني جاهلًا وضعيفًا في غير تخصصه، إلا أن هذا المعيار يتعارض مع الحكمة من وجود قواعد حمائية للمستهلك، حيث إن الضعف المدفوع به هنا لا يصلح كمعيار يتم تطبيقه في كل الظروف[3].

---

[1]. عباسي بوعبيد، مرجع سابق، ص184.

[2]. إسلام هاشم سعد، الحماية القانونية للمستهلك بين القانون المدني والفقه الإسلامي، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، 2014، ص42.

[3]. انظر إلى:

- المرجع الأول: يوسف الشندي، المفهوم القانوني للمستهلك، بحث منشور، مجلة القضاء التجاري، المجلد 2، العدد 3، 2014، ص39-40. وأيضًا:
- المرجع الثاني: يوسف الزوجال، المفهوم القانوني للمستهلك، بحث منشور، مجلة القضاء المدني، العدد 4، 2013، ص29-30.

في حين كان المعيار الثاني هو معيار الارتباط المباشر، والذي يتمثل بالبحث عن مدى وجود ارتباط مباشر بين التخصص الذي يمارسه المهني وبين موضوع العقد المبرم، فإذا وجدت أي علاقة مباشرة بينهما فحينها لا يتم إعطاء المهني صفة المستهلك[1].

اعتبر مؤيدو الاتجاه الواسع أن هذا المعيار أفضل المعايير كونه يمكن من دراسة كل حالة على حدة، في مدى وجود علاقة المباشرة بمهنة المهني ومدى احتياجه إليه مقارنة بباقي أقرانه المهنيين من ذات التخصص ذاته، إلا أنه وجدت تباينات في تفسير العلاقة المباشرة الأمر الذي يخل الوصول إلى الغاية المرادة وهي تحقيق التوازن العقدي بين أطراف العقد، كما أن هذا المعيار لا يعتمد على حماية الطرف الضعيف في عملية التعاقد[2].

وبناءً على ما سبق نرى بأنه وفي ظل عدم وجود معيار واضح لكي يستند إليه أصحاب الاتجاه الواسع فلا يجوز السير مع هذا الاتجاه الغامض وغير الدقيق في تحديد من هو المستهلك، الأمر الذي يجعل الدراسة تميل إلى الأخذ بالاتجاه الضيق في تعريف المستهلك لكونه أكثر دقة ووضوحَا.

الفرع الثاني:

المفهوم التشريعي للمستهلك

انعكست الاختلافات الفقهية في تعريف المستهلك على التشريعات العربية والغربية، الأمر الذي جعل التشريعات تختلف باتباع الاتجاه الذي يتماشى مع التعبير عن مفهوم المستهلك لديها، وذلك لتجنب الوقوع بإشكاليات حينما يتم تطبيق قواعد الحماية للمستهلك، لذا فقد عَرّف قانون حماية المستهلك الفلسطيني رقم (21) لسنة 2005، المستهلك في المادة (1) منه بأنه هو: "كل من يشتري أو يستفيد من سلعة أو خدمة"[3]، يشير ظاهر النص إلى أن المشرع الفلسطيني لم يأخذ بالاتجاه الضيق حيث جاء التعريف عامًا دون أي تخصيص معين، إلا أنه حين الرجوع إلى تعريف المهني من المادة ذاتها والتي بينت بأن المهني هو: "الشخص الذي يمارس باسمه أو لحساب الغير نشاطًا يتمثل بتوزيع أو تداول أو

---

[1]. يوسف الشندي، مرجع سابق، ص40-42.

[2]. أسامة أحمد بدر، حماية المستهلك في التعاقد الإلكتروني، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، 2005، ص72-73.

[3]. قانون حماية المستهلك رقم (21) لسنة 2005، من مجلة الوقائع الفلسطينية، العدد 63، الصفحة 29، بتاريخ 2006/4/27.

تصنيع أو تأجير السلع أو تقديم الخدمات"، فمن هذا يتضح بأن المشرع الفلسطيني جاء مخصصًا لتعريف المستهلك من خلال تعريفه للمهني، والذي يفهم منه بأن الشخص الذي يتعاقد من أجل أعمال تخص مهنته هو ليس مستهلكًا، وبالتالي يخرج من نطاق الحماية المتوفرة للمستهلك.

في حين جاء التوجه الأوروبي رقم 2000/31 المتعلق بالتجارة الإلكترونية، والذي عَرّف المستهلك بأنه: "كل شخص طبيعي يتعاقد لغاية لا تدخل في نشاطه المهني والتجاري"[1].

كما وعرفه التوجه الأوروبي رقم 2011/83 المتعلق بشأن حقوق المستهلك في المادة 1/2 بأنه: "كل شخص طبيعي يتصرف لغايات لا تدخل في إطار نشاطه المهني"[2].

ويتضح مما سبق أنه وبالرغم من اختلاف طبيعة الكلمات بين كل توجه عن الآخر، إلا أنهم وبالنهاية جاؤوا ضمن نتيجة واحدة وهي الأخذ بالاتجاه الضيق في تعريف المستهلك[3].

ومن هنا فإن التوجهات الأوروبية جاءت مقتصرة في تعريف المستهلك على أنه كل شخص طبيعي يسعى لإشباع حاجاته الشخصية، مبررة ذلك بضعف المستهلك وقلة خبرته أمام المهني[4].

نرى بذلك أن التشريع الفلسطيني والتوجهات الأوروبية سلكوا مسلكًا واحدًا في تعريف المستهلك، متجهين بذلك نحو الاتجاه الضيق كونه الاتجاه الأكثر دقة في تحديد تعريف المستهلك، معتبرين بذلك المستهلك بأنه كل شخص يسعى لإشباع حاجاته الشخصية دون المهنية.

إلا أن قانون حماية المستهلك اللبناني رقم 659 لسنة 2005، جاء ليسلك مسلكًا مغايرًا عن القانون الفلسطيني والتوجهات الأوروبية في تعريفه للمستهلك[5]، حيث عَرّف المستهلك في المادة (2) منه على أنه هو: "الشخص الطبيعي أو المعنوي الذي يشتري خدمة أو سلعة أو يستأجرها أو يستعملها أو يستفيد منها

---

[1]. European Union (EU) Directive No. 2000/31/EC on electronic commerce : Article 2/e : consumer: 'any natural person who is acting for purposes which are outside his or her trade, business or profession'.

[2]. European Union (EU) Directive No 2011/83 / EC on on consumer rights: Article 2/1: 'consumer' means: 'any natural person who, in contracts covered by this Directive, is acting for purposes which are outside his trade, business, craft or profession".

[3]. Hedegaard, Jakob Soren, and Stefan Wrbka. "The Notion of Consumer Under EU Legislation and EU Case Law, op.cit., p 78.

[4]. وهذا ما أكدت عليه محكمة العدل الأوروبية في حكمها الصادر بقضية Gruber v Bay Wa AG Case C–464/01– 2005 ECRL-439 على الرابط الآتي: http://curia.europa.eu/juris/liste.jsf.

[5]. قانون حماية المستهلك اللبناني، رقم (659) لسنة 2005، المنشور في الجريدة الرسمية، العدد 6، بتاريخ 2005/2/4.

وذلك لأغراض غير مرتبطة مباشرة بنشاطه المهني"، ويُفهم من ذلك بأن المشرع اللبناني اتجه اتجاهًا موسعًا وذلك حينما أورد عبارة "لأغراض غير مرتبطة مباشرة بنشاطه المهني"، أي أنه أخذ بمعيار الاتجاه الموسع في تعريف المستهلك وهو معيار عدم الارتباط المباشر، حيث إن المهني الذي يتعاقد لأغراض ترتبط بنشاطه المهني مباشرة هو فقط هو من يخرج من مفهوم المستهلك، ما يعني وبمفهوم المخالفة بأنه حينما يتعاقد لأغراض غير مرتبطة مباشرة بنشاطه المهني يعتبر مستهلكًا ويتمتع بالحماية الممنوحة للمستهلكين[1].

ولكن لبيان من هو الشخص الذي تقع عليه صفة المستهلك المستفيد من قواعد الحماية في عملية التعاقد، يَرِد التساؤل الآتي: هل تقتصر صفة المستهلك على الشخص الطبيعي دون المعنوي؟

فإنه وبتحليل نصوص المواد القانونية في التشريعين الفلسطيني واللبناني، بالإضافة إلى التوجهات الأوروبية، نرى بأن المشرع اللبناني كان واضحًا وصريحًا في المادة (2) منه، والتي بموجبها يُصبغ صفة المستهلك على الأشخاص الطبيعيين، والمعنويين طالما تم التعاقد لغرض خارج عن النشاط المهني متجهًا بذلك اتجاهًا موسعًا.

في حين جاء المشرع الفلسطيني في قانون حماية المستهلك مطلقًا النص، وذلك حينما عَرّف المستهلك في المادة (1) منه دون تحديد طبيعة الأشخاص الذين يُصبغ عليهم وصف المستهلك، وعليه نرى بأنه إذا تم إطلاق النص فإن ذلك سيؤدي إلى اعتبار الأشخاص كافة هم مستهلكين، وهذا يفقد قاعدة حماية المستهلك قيمتها، ولكن وبما أنه تم تعريف المهني وبيان فيه أنه يستبعد من المستهلك من يتعاقد لأغراض مهنية، إذًا هذا يدل والحالة هذه على اعتبار المستهلك بأنه أي شخص طبيعي، أو معنوي طالما لم يكن تصرفه العقدي ضمن المجال المهني.

إلا أن التوجهات الأوروبية السابقة جاءت مقتصرة بمفهوم المستهلك على الأشخاص الطبيعيين فقط، بشرط أن يكون تعاقدهم بعيدًا عن إطار النشاط المهني، وبذلك فإنه يؤخذ على هذه التعريفات الأوروبية بأنها أخذت بالاتجاه الضيق بشكل كبير دون وجود أي مجال للتوسع سواء في اقتصار صفة

---

[1]. وقد سلك سلوك القانون اللبناني مشروع حماية المستهلك الفلسطيني بالقراءة الثالثة لسنة 2016، حينما عَرّف المستهلك في المادة 1 منه أنه هو: "الشخص الطبيعي أو المعنوي الذي يشتري السلعة أو يستأجرها أو يستعملها أو يستفيد منها أو تقدم له الخدمات وذلك لأغراض خارجة عن إطار نشاطه المهني".

المستهلك على من يتعاقد لغير النشاط المهني، أو في إصباغ تلك الصفة على الأشخاص الطبيعيين فقط[1].

وخلاصة ذلك نرى بأن الأفضل هو إصباغ صفة المستهلك على الأشخاص الطبيعيين والمعنويين أيضًا، حيث إنه طالما يكون الشخص الطبيعي في مركز ضعيف في عملية التعاقد تجاه المتعاقد الآخر، فإن ذلك ينطبق أيضا على الشخص المعنوي، وبالتالي فإنه يكون له الحق بالاستفادة من قواعد حماية المستهلك، كالجمعيات غير الربحية والتي تتخذ صفة الشخص المعنوي حينما تريد التعاقد لإشباع حاجاتها الشخصية[2].

لذا فإنه لا يوجد تعريف مناسب للمستهلك في ظل التشريعات التي تم تناولها سابقًا، فالأمر في غاية الصعوبة لاختلاف التشريعات والآراء الفقهية في تعريف المستهلك، إلا أن ذلك لا يمنع من التوصل لخلاصة بأن قواعد حماية المستهلك جاءت على سبيل الاستثناء لحماية الطرف الضعيف متمثلًا بالمستهلك، مبتعدة بذلك عن القواعد العامة ذات الإطار الواسع، والتي تعتبر قواعد حمائية للمهني، حيث أن قواعد حماية المستهلك لم تأتِ لإلغاء القواعد العامة وإنما جاءت منقذة للطرف الضعيف الذي قد يتساوى في الحماية مع الطرف القوي ضمن نطاق القواعد العامة حسب ظروف كل عقد على حدة[3].

إلا أن الدراسة تتفق مع التعريف الذي اقترحه الأستاذ عبد القادر سعيدي باعتباره التعريف الأنسب لحماية المستهلك والذي عَرّف المستهلك بأنه: "كل شخص طبيعي أو معنوي يتعاقد مع طرف مهني من أجل الحصول على السلع والخدمات لإشباع احتياجاته الشخصية أو العائلية"[4]، كونه تضمن عدة معايير

---

[1]. وهذا ما ظهر في قضية Cape Snc والتي تم بموجبها ادعاء شركة متعاقدة بأنها تأخذ صفة المستهلك، إلا أن المحكمة قضت بأن صفة المستهلك مقتصرة على الشخص الطبيعي فقط دون المعنوي، وذلك في الحكم:
ECJ jugement of 22 Nov. 2001. Joined cases C-541/99 and C542/99- Cape Snc.
Avalable online: http://curia.europa.eu/juris/document/document.jsf.

[2]. فلاح فهد العجمي، الحماية المدنية للمستهلك في العقد الإلكتروني، رسالة ماجستير، جامعة الشرق الأوسط، الأردن، 2011، ص49.

[3]. يوسف الشندي، مرجع سابق، ص46-47.

[4]. عبد القادر سعيدي، آليات حماية المستهلك من الشروط التعسفية، رسالة ماجستير، جامعة الدكتور مولاي الطاهر، الجزائر، 2015، ص10، خالد ممدوح إبراهيم، إبرام العقد الإلكتروني، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، ط1، 2006، ص18.

في تحديد المستهلك وهي أن يكون المستهلك شخصا طبيعيًا أو معنويًا، وأن يتم التعاقد مع مهني آخر وليس مستهلك مع مستهلك، سواء تم التعاقد على منتجات أو خدمات، وأخيرًا أن يكون المستهلك هو المستهدف النهائي من التعاقد، وذلك يعني أن يكون غرض الاستهلاك هو إشباع الحاجات الشخصية أو العائلية. لذا فهو يعتبر أكثر دقة في تحديد من هو المستهلك كونه يحقق التوازن العقدي المراد تحقيقه من عقد الاستهلاك.

المطلب الثاني:

مفهوم المهني

نتيجة للتطور الذي شهده العالم، أصبح مفهوم المهني يأخذ موقعه في الحياة الاقتصادية، والذي يعتبر طرفًا أساسيًا في عقود الاستهلاك، حيث يعتبر وبالشكل الطبيعي طرفًا قويًا، الأمر الذي يعطيه السلطة في وضع شروطا تعسفية في العقد، ما يتوجب حماية المستهلك منه في مرحلة التعاقد. لهذا ونتيجة لتعدد التوجهات في تعريف المستهلك ما بين مضيق وموسع أدى ذلك إلى وجود حاجة في بيان الحدود الفاصلة بين المستهلك والمهني الذي قد يكون شخصًا طبيعيًا أو معنويًا[1]، الأمر الذي سيتم بيانه في هذا الفرع.

الفرع الأول:

المفهوم الفقهي للمهني

حاول الفقهاء إيجاد تعريف محدد للمهني، فمنهم من عرفه بأنه: "هو كل من يتعاقد أثناء مباشرة حرفته المعتادة، سواء كانت هذه الحرفة تجارية أو مهنية أو فنية أو صناعية أو زراعية حرة"[2]، في حين عَرّفه البعض الآخر بأنه: "كل شخص طبيعي أو معنوي يتصرف في إطار نشاط معتاد ومنظم بحيث يقوم من خلال هذا النشاط بالإنتاج أو التوزيع أو تقديم الخدمات"[3]. ويتضح مما سبق بأن الفقهاء اختلفوا في تعريف المهني، متخذين بذلك عدة معايير من أجل الوصول إلى تعريف محدد له، الأمر الذي يدعو

---

1 . منى أبو بكر الصديق، الالتزام بإعلام المستهلك عن المنتجات، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، 2013، ص41.

2. نوال كيموش، حماية المستهلك في إطار قانون الممارسات التجارية، رسالة ماجستير، جامعة الجزائر- بن يوسف بن خدة، الجزائر، 2010، ص3.

3. سه نكه رسول، مرجع سابق، ص56.

للبحث في تلك المعايير التي لجأ إليها الفقهاء للتوصل إلى تعريف محدد وواضح للمهني. وتتمثل هذه المعايير فيما يلي:

أولاً: معيار الاحتراف في تحديد تعريف المهني:

لكي يتم فهم ما المقصود بالمهني في ظل هذا المعيار فيجب أولًا بيان معنى الاحتراف، فالاحتراف هو: تكرار وقوع العمل بشكل منتظم ومستمر، سعيًا لجلب الرزق[1]، يفهم من ذلك بأنه ولكي يتخذ الشخص صفة التاجر فإنه يجب أن يتحقق فيه عنصرين وهما: عنصر الاستمرارية، وعنصر النية من أجل الرزق، لذا فتعريف المهني وفقًا لهذا المعيار: هو الشخص الذي يقوم بأعمال معينة على سبيل الاستمرار سعيًا منه لجلب الرزق[2].

إلا إن تعريف المهني بهذا الشكل يتعارض مع طبيعة الشخص المهني في عقد الاستهلاك، والذي لا يشترط فيه أن يكون المهني محترفًا ليتخذ بالنهاية صفة التاجر، فيكفي أن تتحقق لديه صفة الاعتياد والذي يتخذ مرتبة أدنى من الاحتراف[3]، وعليه فإنه يلاحظ بأن هناك اختلاف ما بين الاحتراف والاعتياد، حيث يفهم من الاعتياد بأن يقوم الشخص بتكرار عمل ما من وقت لآخر[4]، لذا يكفي أن يقوم شخص بممارسة عمل ما من وقت لآخر لكي يتخذ صفة المهني في عقد الاستهلاك، فقيام المهني بعمل تجاري من وقت لآخر يجعل للعمل صفة الأعمال التجارية، إلا أن المهني لا يتخذ صفة التاجر، وذلك كالطبيب أو المهندس الذي يقوم بعمل تجاري من وقت لآخر، فهؤلاء لا يكتسبون صفة التاجر، إلا أن أعمالهم تقع ضمن نطاق الأعمال التجارية، ويتخذون صفة المهني، لذا فمعنى التاجر أضيق من معنى

[1]. عزيز العكيلي، احتراف الأعمال التجارية كشرط لازم لاكتساب صفة التاجر، بحث منشور، مجلة الحقوق، المجلد 10، العدد 2، 1986، ص251.

[2]. سهام إمادالو. ليلى لحسن، حماية المستهلك الإلكتروني، رسالة ماجستير، جامعة عبد الرحمن ميرة- بجاية، الجزائر، 2012، ص13.

[3]. الياقوت جرعود، عقد البيع وحماية المستهلك في التشريع الجزائري، رسالة ماجستير، جامعة الجزائر، الجزائر، 2001، ص28.

[4]. عزيز العكيلي، مرجع سابق، ص251.

المهني، حيث يشمل الأخير التجار والحرفيين أيضًا، وعليه فالمهني هو الشخص الذي يمارس مهنة ما دون أن يكون ضروريًا اتخاذه صفة التاجر[1].

ثانيًا: معيار الربح في تحديد تعريف المهني:

يُعرف المهني وفقًا لهذا المعيار بأنه: الشخص الذي يمارس عملًا ما من أجل الحصول على الربح[2]، اختلف موقف الفقهاء في الأخذ بهذا المعيار، فمنهم من اعتمده في تعريف المهني معرفًا إياه بأنه: هو كل شخص طبيعي أو معنوي يمارس حرفة تجارية على وجه الاحتراف بهدف الحصول على الربح[3]، معتبرًا بأن غاية المهني من التعاقد في عقد الاستهلاك تكون من أجل الربح، إلا أن الجانب الآخر رفض الأخذ في هذا المعيار، معتبرًا بأن المهني قد يكون شخصًا طبيعيًا أو معنويًا يمارس مهنة ما، دون أن يقصد من ذلك التعاقد الربح، بل قد يكون القصد خيري كما المؤسسات الخيرية، والعديد من الجمعيات والنقابات والمرافق الاقتصادية التي تمارس أعمالًا لا يقصد الربح من ورائها[4].

ويلاحظ من المعيارين السابقين بأنهما لم يسلما من القصور في تعريف المهني، الأمر الذي يجعلنا نميل إلى الأخذ بمعيارين في تعريف المهني وتمييزه عن المستهلك: أولهما معيار التفوق التقني والعلمي، والذي يظهر فيه المهني قويًا قادرًا على الدفاع عن مهنته، محاطا بكافة ما يحتاجه من معلومات تخصه للتعاقد، جاعلًا منه الطرف الذي يتمتع بالأفضلية عن المستهلك[5]. إلا أنه ليس المقصود بهذا المعيار هو ضرورة وجود درجة عالية من الخبرة من قبل المهني، بل بأن يكون قياس مستوى الخبرة لدى المهني يزيد عن الخبرة المتوفرة لدى المستهلك، وذلك حتى لا يتم استثناء طائفة التجار الصغار والذي لا يجب إهمالهم كمهنيين.

---

1. السيد محمد عمران، مرجع سابق، ص31.
2. وهيبة هشماوي. ونجوى حمودة، الحماية القانونية للمستهلك من الشروط التعسفية، رسالة ماجستير، جامعة عبد الرحمن ميرة، الجزائر، 2012، ص14.
3. سهام إمادالو. ليلى لحسن، مرجع سابق، ص14.
4. عبد القادر سعيدي، مرجع سابق، ص23.
5. أكرم محمد التميمي، التنظيم القانوني للمهني، منشورات الحلبي الحقوقية، بيروت، ط1، 2010، 39-40.

وثانيهما: معيار الغرض من التعاقد، فالمهني هدفه في النهاية هو خدمة مهنته طالما كان تعاقده ليس لتلبية احتياجاته الشخصية أو العائلية[1].

وأخيرًا نقترح بأن يكون تعريف المهني وفقًا لهذين المعيارين: بأن المهني هو كل شخص طبيعي أو معنوي يملك جانبًا من الخبرة والدراية، والذي يمارس مهنته على سبيل الاعتياد قاصدًا من وراء التعاقد إشباع حاجاته المهنية سواء كانت ربحية أم غير ربحية.

الفرع الثاني:

المفهوم التشريعي للمهني

في ظل وجود اختلافات بين الفقهاء من أجل الوصول إلى معيار محدد لتعريف المهني، جاءت التشريعات المقارنة توضح ما المقصود بالمهني، فقد عَرّف قانون حماية المستهلك الفلسطيني المهني والذي أطلق عليه لفظ المزود في المادة (1) منه بأنه هو: "الشخص الذي يمارس باسمه أو لحساب الغير نشاطًا يتمثل بتوزيع أو تداول أو تصنيع أو تأجير السلع أو تقديم الخدمات"[2]، ويتضح من ذلك بأن المشرع الفلسطيني جاء شاملًا للأشخاص كافة القائمين في عملية الإنتاج من المرحلة الأولى إلى حين المرحلة النهائية حينما يعرض للمستهلك، إلا أنه لم يحدد الأشخاص الذين يشملهم وصف المهني، الأمر الذي يدعو لأخذ المطلق على إطلاقه لذا فكلمة "شخص" تشمل الأشخاص الطبيعيين والمعنويين أيضا، سواء كانوا قطاعًا عامًا أو خاصًا، في حين عَرّف قانون التجارة الأردني الساري في الضفة الغربية رقم (12) لسنة 1966 التجار بأنهم: "الأشخاص الذي تكون مهنتهم القيام بأعمال تجارية، والشركات التي يكون موضوعها تجاريا"[3]، والذي جاء محددًا الأشخاص الذين يأخذون صفة التاجر في المادة (13) من القانون ذاته، والتي تنص على أنه: "لا تُعد الدولة ودوائرها ولا البلديات واللجان والنوادي والجمعيات ذات

---

[1]. خالد عبد الفتاح خليل، حماية المستهلك في القانون الدولي الخاص، دار النهضة العربية، القاهرة، 2002، ص35-36.

[2]. كما توافق تعريف المشروع مع قانون حماية الفلسطيني والذي عرف المزود بالمادة 1 منه أنه هو: "الشخص الطبيعي أو المعنوي من القطاع العام أو الخاص الذي يمارس باسمه أو لحساب الغير نشاطًا يتمثل بتوزيع أو تداول أو تصنيع أو أنتاج أو استيراد أو تصدير أو تأجير السلع أو تقديم الخدمات".

[3]. المادة (1/9) من قانون التجارة الأردني رقم (12) لسنة 1966، المنشور في الجريدة الرسمية الأردنية، العدد 1910، الصفحة 469، بتاريخ 1966/3/30.

الشخصية الاعتبارية من التجار وإن قامت بمعاملات تجارية إلا أن معاملاتها المذكورة تكون خاضعة لأحكام قانون التجارة"، والذي اعتبر بأن الشخص الاعتباري كالشركات الخاصة لا تأخذ صفة التاجر إلا إذا هدفت إلى الربح، في حين المرافق العامة لا تُعد من التجار.

وعليه نرى بأن ما جاء في قانون التجارة لا يؤثر على تعريف المهني في عقد الاستهلاك والذي يشمل صفة التجار وغيرهم، سواء كانوا أشخاصًا طبيعية أو معنوية، وسواء كانوا من القطاع العام أو الخاص، خاصة وأن قانون حماية المستهلك الفلسطيني جاء مطلقًا الأمر دون تحديد ما الفئات التي تشملهم كلمة الأشخاص، الأمر الذي يجعل المشرع الفلسطيني يستبعد معيار الاحتراف في تعريف المهني والذي تم توضيحه مسبقًا، مقتصرًا إياه على معيار الغرض من التعاقد، فالمهني هو كل من يتعاقد في خدمة مهنته.

في حين جاء الاتجاه الأوروبي الخاص بالتعاقد عن بُعد معرفًا المهني بأنه هو: أي شخص طبيعي أو معنوي يقوم بالتصرف هو أو أي شخص آخر يعمل باسمه أو نيابة عنه في نطاق نشاطه المهني سواء كان عامًا أو خاصًا[1]، كما وأكد على ذلك التوجه الأوروبي المتعلق بالشروط التعسفية في العقود المبرمة مع المستهلكين رقم 93/ 13[2]، وبهذا فقد جاءت التوجهات الأوروبية واضحة في اعتبار المهنيين كافة الأشخاص الطبيعيين والمعنويين سواء كانوا قطاعًا عامًا أو خاصًا مستبعدًا بذلك معيار الاحتراف في تحديد المهني، آخذًا المعيار ذاته الذي أخذ به المشرع الفلسطيني.

كما وجاء المشرع اللبناني مشابهًا في التعريفات السابقة للمهني مطلقًا عليه لفظ المحترف، والذي نص على أنه هو: "الشخص الطبيعي أو المعنوي من القطاع الخاص أو العام، الذي يمارس باسمه أو لحساب الغير نشاطًا يتمثل بتوزيع أو بيع أو تأجير السلع أو تقديم الخدمات، كما يعتبر محترفًا لغرض تطبيق أحكام هذا القانون، أي شخص يقوم باستيراد السلعة بهدف بيعها أو تأجيرها أو توزيعها في إطار ممارسته لنشاطه المهني"[3]، ويتضح من هذا التعريف بأن المشرع اللبناني يضفي صفة المهني على

---

[1]. European Union (EU) Directive No 2011/83 / EC on consumer right: Article 2/2: trader menas":any Natural Person or any legal Person, irrespective of whether privately or publicly owned, who is acting, including through any other person acting in his name or on his behalf, for purposes relating to his trade, business, craft or profession in relation to contracts covered by this Directive".

[2]. European Union (EU) Directive No 93/13 EC on unfair terms in consumer contracts: Article 2/C: 'seller or supplier means: 'any natural or legal person who, in contracts covered by this Directive, is acting for purposes relating to his trade, business or profession, whether publicly owned or privately owned'.

[3]. انظر المادة (2) من قانون حماية المستهلك اللبناني المشار إليه سابقًا.

الأشخاص المعنويين كما الطبيعيين سواء كانوا من القطاع العام أو الخاص، آخذًا بذلك معيار نطاق تخصص المهني، أي الذي يتعاقد ضمن نطاق تخصصه فقط، من أجل تحقيق أهداف تخص مهنته، فالمهني هنا هو من يتعاقد ضمن إطار مهنته، أي أن الشخص الذي يتعاقد خارج نطاق مهنته من أجل خدمة مهنته يكون مستهلكًا وليس مهنيًا.

ويتبين من التعريفات السابقة بأن تعريف المهني جاء موسعًا شاملًا الأشخاص المعنويين والطبيعيين، غير مقيد بصفة التاجر أو صفة الاحتراف، الأمر الذي يجعلنا نؤكد على الأخذ بمعياري التفوق التقني والعلمي، وبمعيار الغرض من التعاقد في تحديد صفة المهني.

وعليه فإن التصرفات الصادرة عن المهني جاءت على ثلاثة أقسام: الأول منها التصرفات التي تصدر منه إشباعًا لحاجاته الشخصية، حيث يعتبر هذا القسم واضحًا بأخذ المهني صفة المستهلك دون وجود أي تناقض بالآراء حول ذلك. في حين يشمل القسم الثاني التصرفات التي تصدر من المهني ضمن نطاق مهنته، وهذا ما تم الحديث عنه ضمن تعريفات المهني السابقة، والتي أخذ فيها المهني صفة المهنية دون اعتباره مستهلكًا، كونه يتمتع بجانب من القوة والخبرة في ممارسته لمهنته. إلا أن القسم الأخير يتمثل في التصرفات التي يبرمها المهني خارج نطاق تخصصه، وهذا القسم تم الحديث عنه حينما تم بيان وجهة نظر مؤيدي الاتجاه الموسع، والذين يعطون المهني صفة المستهلك لانطباق حالة الضعف عليه والتي انطبقت على المستهلك، لاعتبار أن الخبرة لديه غير متوفرة أي أن جهالة المستهلك العادي وجدت لديه، وبالتالي يأخذ صفة المستهلك وليس المهني مع عدم إهمال المعايير التي تم الحديث عنها مسبقًا حينما نطبق عليه صفة المستهلك[1].

---

[1]. لقد سكت المشرع في التشريعات المقارنة عن تحديد التصرفات المختلطة الصادرة من المهني، والتي تكون في جانب منها آخذًا صفة المستهلك وفي الجانب الآخر آخذًا صفة المهني، في حين أجاب القضاء الأوروبي مطلقًا على هذه التصرفات عقود الأغراض المختلطة، والتي يكون أحد المتعاقدين فيها آخذًا صفة المهني والمستهلك في آنٍ واحد، إلا وأنه من المستحيل تطبيق كل من الصفتين في آنٍ واحد، الأمر الذي يظهر أهمية معرفة المتعاقد الآخر ما هي صفة المتعاقد الأول وذلك لمعرفة أي من القواعد القانونية ستنطبق عليه، ولقد أثارت إحدى القضايا تلك الحالة أمام محكمة العدل الأوروبية والتي تقضي: "بأن هناك مزارعًا كان قد اشترى البلاط لاستبدال سقف مزرعته، إلا وأنه استخدم جزءًا من ذلك البلاط في المزرعة والجزء الآخر في بيته، بمعنى جزء منه لأغراض مهنية والأخر لأغراض شخصية، وحينما ظهرت عيوب في البلاط رفع دعوى على البائع آخذًا صفة المستهلك". لقد تمثلت إجابة المحكمة في عدم الاقتصار على وجود

المبحث الثاني :

الحقوق والالتزامات المقررة لحماية المستهلك بعقد الاستهلاك الإلكتروني

إن العقد الإلكتروني شأنه شأن العقد العادي من حيث تحقق الإيجاب والقبول للوصول إلى الاتفاق بين الأطراف، ومن ثم ترتيب آثار قانونية بين المتعاقدين من خلال فرض حقوق والتزامات متبادلة بينهما من أجل الوصول إلى توازن عقدي بينهما، إلا أنه وبالنظر لكون المستهلك هو الطرف الضعيف في عقد الاستهلاك، الأمر الذي يدفع المهني إلى التلاعب به لما يملكه من هيمنة اقتصادية ودراية حرفية مقابل الضعف والجهل لدى المستهلك[1]، لذلك سعت قوانين حماية المستهلك إلى فرض قواعد حمائية من أجل الوصول إلى التوازن العقدي بين الطرفين ومن ثم حماية المستهلك.

وللتعرف على قاعد الحماية التي فرضتها قوانين حماية المستهلك لتحقيق التوازن العقدي بين طرفي عقد الاستهلاك الإلكتروني تم تقسيم هذا المبحث إلى مطلبين: الأول تم التحدث فيه عن الحقوق والالتزامات الملقاة على عاتق المستهلك لحمايته في عقد الاستهلاك الإلكتروني، أما الثاني فقد تم بيان الحقوق والالتزامات المقررة على المهني لحماية المستهلك في عقد الاستهلاك الإلكتروني.

المطلب الأول :

الحقوق والالتزامات المقررة على المستهلك لحمايته في عقد الاستهلاك الإلكتروني

هنالك علاقة وثيقة بين المستهلك وعقد الاستهلاك الإلكتروني، حيث إن قوانين حماية المستهلك وضعت من أجل توفير حماية للمستهلك لتبصيره بشكل واضح، وذلك من أجل الوصول إلى التوازن في

نشاط مهني من عدمه، وإنما التوسع للبحث في أسس أخرى أبعد من ذلك وهي البحث في القصد من التعاقد هل كان لإشباع احتياجات تجارية أم شخصية، بالإضافة إلى النظر في محتوى وطبيعة الغرض من التعاقد، شاملة الظروف الموضوعية من ذلك، وبالنتيجة فإنها قضت بتطبيق صفة المستهلك على ذلك المتعاقد إذا كان الغرض التجاري من التعاقد لديه لا يكاد يذكر، مقارنة بالغرض الشخصي، كما وتم تطبيق ذلك في قضية Gruber الصادرة بتاريخ 2005/1/20. Hedegaard, Jakob Soren, and Stefan Wrbka. "The Notion of Consumer Under EU Legislation and EU Case Law, op.cit., pp 82-83

[1]. زروق يوسف، حماية المستهلك مدنيًا من مخاطر التعاقد الإلكتروني، بحث منشور، مجلة دفاتر السياسة والقانون، العدد9، الجزائر، ص134.

العلاقة التعاقدية[1]، إلا أن ذلك لا يعني عدم وجود التزامات عليه نتيجة عملية التعاقد. الأمر الذي دفع الباحثة إلى تقسيم هذا المطلب إلى فرعين: فتم بيان حقوق المستهلك في عقد الاستهلاك الإلكتروني وذلك في الفرع الأول، وإلى التزاماته في الفرع الثاني.

الفرع الأول :

حقوق المستهلك في عقد الاستهلاك الإلكتروني

تُعتبر حقوق المستهلك الهدف الأساسي التي نظمت نتيجتها قوانين الاستهلاك، والتي جاءت حامية للمستهلك من الغش والخداع، ساعية بذلك إلى مساعدته للحصول على السلع والخدمات بشكل أكثر مصداقية وشفافية، ومن هذه الحقوق:

أولًا: الحق في الإعلام عن بيانات وشروط العقد: إن هذا الحق يعطي المستهلك إمكانية الحصول على المعلومات كافة التي تجعل من منظوره الشخصي العقد واضحًا ووافيًا، بشكل يجعله يتعاقد دون وجود علامات استفهام لديه[2]، كالمعلومات حول المخاطر الناتجة عن السلعة أو الخدمة، وما يميز المعقود عليه عن غيره، وعن كيفية الاستعمال، والثمن والنوعية والصيانة، وطريقة الاستعمال ومدة العقد إذا كان العقد غير محدد المدة، وشروط إنهاء العقد، حيث يُعتبر هذا الحق المفتاح الأساسي لتحقيق التزام التبصير والشفافية في التعاقد[3].

---

[1]. فاطنة قعفور، الحماية المدنية للمستهلك الإلكتروني في مرحلة التعاقد الإلكتروني، بحث منشور، مجلة الفقه والقانون، العدد56، المغرب، 2017، ص74.

[2]. أسامة أحمد بدر، مرجع سابق، ص108.

[3]. أنظر: المادة (3/3) من قانون حماية المستهلك اللبناني: "الحق بالاستحصال على معلومات صحيحة وواضحة ووافية تتعلق بالسلعة أو الخدمة لجهة الجودة والنوعية"، والمادة (6/3) من قانون حماية المستهلك الفلسطيني: "الحصول على المعلومات الصحيحة عن المنتجات التي يشتريها أو يستخدمها ليتسنى له ممارسة حقه بالاختيار الحر والواعي بين السلع والخدمات المعروضة في السوق كافة"،

And European Union (EU) Directive No 2011/83 / EC on consumer rights in respect of distance contracts: Article 5: “Information requirements for contracts other than distance or off-premises contracts: 1. Before the consumer is bound by a contract other than a distance or an off-premises contract, or any corresponding offer, the trader shall provide the consumer with the following information in a clear and comprehensible manner, if that information is not already apparent from the context:

(a)the main characteristics of the goods or services, to the extent appropriate to the medium and to the goods or services;

ثانيًا: حق التعويض عن الأضرار الناتجة عن استهلاك سلعة أو الانتفاع من خدمة لدى الاستعمال بشكل سليم: فللمستهلك الحق مقابل المهني بأن يعوضه في حال أصبح هناك ضررًا ما عليه حينما تم استخدام أو الانتفاع من المعقود عليه[1]، كمن اشترى جهازًا ما وأثناء استخدامه استخدامًا صحيحًا ارتفعت درجت حرارة أجزائه الداخلية ما أدى إلى الانفجار[2].

(b)the identity of the trader, such as his trading name, the geographical address at which he is established and his telephone number;

(c)the total price of the goods or services inclusive of taxes, or where the nature of the goods or services is such that the price cannot reasonably be calculated in advance, the manner in which the price is to be calculated, as well as, where applicable, all additional freight, delivery or postal charges or, where those charges cannot reasonably be calculated in advance, the fact that such additional charges may be payable;

(d)where applicable, the arrangements for payment, delivery, performance, the time by which the trader undertakes to deliver the goods or to perform the service, and the trader's complaint handling policy;

(e)in addition to a reminder of the existence of a legal guarantee of conformity for goods, the existence and the conditions of after-sales services and commercial guarantees, where applicable;

(f)the duration of the contract, where applicable, or, if the contract is of indeterminate duration or is to be extended automatically, the conditions for terminating the contract;

(g) where applicable, the functionality, including applicable technical protection measures, of digital content;

(h)where applicable, any relevant interoperability of digital content with hardware and software that the trader is aware of or can reasonably be expected to have been aware of".

[1]. عامر قاسم القيسي، الحماية القانونية للمستهلك، ط1، الدار العلمية الدولية للثقافة والنشر والتوزيع، عمان، 2002، ص125. وقد قضت المحكمة المركزية في هنجاريا بأنه: يجب على المهني ألا يجعل المستهلك على علم بالمخاطر فقط، ولكن من الضروري أيضًا استنادًا إلى هذه المعلومات بأن يكون المستهلك قادرًا على تقييم العواقب الاقتصادية المهمة، وذلك في الحكم:

ECJ judgment of 3 April 2018. Joined cases C-227/18
Avalable online: http://curia.europa.eu/juris/document/document.jsf.

[2]. انظر: المادة (7/3) من قانون حماية المستهلك الفلسطيني: "التعويض بالتقاضي مباشرة أو بواسطة جمعيات المستهلك جماعياً لصون حقوقه وتعويضه عن الأضرار التي تكون قد لحقت به"، والمادة (5/3) من قانون حماية المستهلك اللبناني: "الحق بتعويض كامل ومناسب عن الأضرار الناتجة عن استهلاك سلعة أو الانتفاع من خدمة لدى الاستعمال بشكل سليم".

ثالثًا: حق الاسترداد: إن من صور النزاهة في التعاملات التجارية الإلكترونية هو حصول المستهلك على المواصفات والجودة ذاتها التي تم الاتفاق عليها بالسلعة أو الخدمة[1]، لذا وفي حال كان المعقود عليه على غير المواصفات التي تم الاتفاق عليها (عدم المطابقة)، فمن حق المستهلك استبدالها أو إصلاحها أو استرجاع ثمنها كمن اشترى جهاز حاسوب ثم تبين أنه على غير الإصدار الذي تم الاتفاق عليه، فمن حقه استبداله بآخر كالمتفق عليه أو استعادة الثمن الذي قد دفع[2].

رابعًا: الحق بالتقاضي مباشرة أو بواسطة جمعيات المستهلك: حيث يعكس حق التقاضي طبيعة قواعد قانون حماية المستهلك باعتبارها قواعد حمائية[3].

خامسًا: الحق بالمساواة مع غيره من المستهلكين في الحصول على معاملة عادلة دون تمييز: حيث قد يظهر هذا التمييز بالتفريق بين السلع المباعة في الأسواق الداخلية عن تلك المباعة في الأسواق الخارجية، بتقليل الجودة في الأولى عنها في الثانية[4].

---

1 Helberger, Natali, and P. Bernt Hugenholtz. "No place like home for making a copy: Private copying in European copyright law and consumer law." Berkeley Tech. LJ 22 , 2007. p 1084.

2. انظر: قانون حماية المستهلك الفلسطيني المادة (8/3): "الحق باستبدال السلعة أو إصلاحها أو استرجاع ثمنها، وكذلك استرداد المبالغ التي يكون قد سددها لقاء خدمة، في حال عدم مطابقتها، لدى استعمالها بشكل سليم، سواء للمواصفات المتفق عليها أو المعمول بها، أم للغرض الذي من أجله تم الاستحصال عليها". والمادة (4/3) من قانون حماية المستهلك اللبناني: "الحق باستبدال السلعة أو إصلاحها أو استرجاع ثمنها وكذلك استرداد المبالغ التي يكون قد سددها لقاء خدمة في حال عدم مطابقتها لدى استعمالها بشكل سليم سواء للمواصفات المتفق عليها أو المعمول بها أم للغرض الذي من أجله تم الاستحصال عليها".

3 فاتن حوى، مرجع سابق، ص46. انظر المادة (7/3) من قانون حماية المستهلك الفلسطيني، وقانون حماية المستهلك اللبناني. كما وقد أكدت على ذلك محكمة العدل الأوروبية في حكم لها قضى بضرورة تحديد الولاية القضائية للنظر في النزاع في العقد المبرم ما بين المستهلك والمهني، انظر الحكم:

ECJ judgment of 17 April 2018. Joined cases C-226/18
Available online: http://curia.europa.eu/juris/document/document.jsf.

4. المرجع السابق، ص 42. انظر: المادة (2/6) من قانون حماية المستهلك الفلسطيني: "الحصول على المعاملة العادلة دون تمييز من قبل مزود المنتج أو المصنع. 3- تشكيل جمعيات لحماية المستهلك والانتساب إليها"، والمادة (2/3) من قانون حماية المستهلك اللبناني: "الحق بالاستفادة من معاملة عادلة ودون تمييز من قبل المحترف، للمنتج المعد للاستعمال المحلي أو للتصدير".

مما تقدم يتبين بأن التشريعات المقارنة نظمت حقوق المستهلك ضمن نصوصها متباينة ببعض الشروط، حيث نظم قانون حماية المستهلك اللبناني وقانون حماية المستهلك الفلسطيني الحقوق ذاتها للمستهلك، محققين بذلك مبدأ الشمولية في تغطية أهم الحقوق للمستهلك، في حين جاء التوجه الأوروبي رقم 83/2011 منظمًا لبعض تلك الحقوق، مع التركيز ضمن مواده على حق الانسحاب أو (العدول) ضمن معايير محددة[1].

إن الحقوق التي تم ذكرها سالفًا هي على سبيل المثال وليس الحصر، أي أن هناك العديد من الحقوق للمستهلك والتي تختلف حسب طبيعة المعقود عليه في العقد وحسب الاتفاق[2].

الفرع الثاني :

الالتزامات الواقعة على المستهلك في عقد الاستهلاك الإلكتروني

إن القواعد التي تكفل حماية المستهلك بوضع حقوق خاصة له لا تعني بأن لا يفرض على المستهلك بعض الالتزامات، ومن هذه الالتزامات ما يلي:

أولًا: التزام المستهلك بالاستعلام: الأصل بأنه على المهني التزام إعلام المستهلك بالمعلومات كافة التي يحتاجها، إلا أن هذا لا يمنع من نشوء التزام الاستعلام من جانب المستهلك، حيث يتصف التزام الإعلام من قبل المهني بالتبعية لالتزام الاستعلام الواقع على المستهلك، والذي يعني التزام المستهلك بتقديم المعلومات كافة التي يمتلكها والخاصة بعملية التعاقد إلى المهني الذي يقع عليه الالتزام بالإعلام حول ما يريده المستهلك[3]، حيث إن الهدف المراد تحقيقه من الأول تبصير وتنوير المستهلك حول المعلومات كافة المتعلقة بالعقد والمعقود عليه، في حين قيام المستهلك بالاستعلام عن معلومات معينة يهدف إلى بيان

---

[1]. European Union (EU) Directive No 2011/83 / EC on consumer rights in respect of distance contracts: Article 6/h: where a right of withdrawal exists, the conditions, time limit and procedures for exercising that right in accordance with Article 11.

[2]. ومن هذه الحقوق: حق المستهلك في المطالبة بفاتورة عند الشراء، وحقه في إعلامه بأنه إذا عدل عن التعاقد فإن المبالغ التي قد دفعت لا يجوز استردادها. فاتن حسين حوى، الوجيز في قانون حماية المستهلك، منشورات الحلبي، 2012، ص47-48.

[3]. مصطفى أحمد عمرو، موجز أحكام قانون حماية المستهلك، منشورات الحلبي الحقوقية، ط1، 2011، ص69.

طبيعة حاجته الشخصية التي يراد التعاقد من أجلها[1]، فإن كان المستهلك مهندسًا مثلًا فيتوجب عليه بأن يقدم توضيحًا للمهني بقيامه بالاستعلام عن طبيعة جهاز الحاسوب المراد شراؤه حيث يقوم بالاستعلام عن توفر أجهزة حاسوب خاصة للقيام بالمشاريع الهندسية أم لا، ليقوم بعدها المهني بإعلامه عن المواصفات كافة اللازمة على هذا النوع من الأجهزة، لذا فإن عدم قيام المستهلك بتقديم توضيح للمهني بما يحتاجه يؤدي إلى وجود نوع من القصور في المعلومات المقدمة من قبل المهني، الأمر الذي يؤثر على عملية التعاقد[2].

ثانيًا: التزام المستهلك بإثبات العيب الخفي في السلعة أو الخدمة: يقع هذا الالتزام سواء كان هذا الإثبات من الخلف العام أو الخلف الخاص للمستهلك، وهذا ما نص عليه قانون حماية المستهلك اللبناني في المادة (30) بإيقاع عبء إثبات العيب الذي نتج عن وجوده نقص باستعمال أو استهلاك السلعة أو الخدمة التي تم شراؤها وجود العيب على المستهلك بتاريخ التسليم، حيث يكون الإثبات بطرق الإثبات كافة، في حين لم ينص قانون حماية المستهلك الفلسطيني[3]، والتوجه الأوروبي رقم 83/2011 على هذا الالتزام.

ثالثًا: التزام المستهلك برفع دعوى الضمان على المهني خلال مدة معينة: لا يكفي لتحقيق الغاية من عقد الاستهلاك الإلكتروني انتقال الملكية للمستهلك، بل يجب ضمان تحقيق المبيع للغاية الاقتصادية لدى المستهلك، والتي تكمن بالحيازة النافعة له، الأمر الذي يعني ضرورة خلو المبيع من العيوب الخفية[4]، ولقد أوضح قانون حماية المستهلك الفلسطيني هذا الالتزام في المادة (32) منه بأنه على المستهلك رفع الدعوى خلال مدة شهر من تاريخ اكتشاف العيب أو الخطأ، وخلال سنة إذا كانت السلعة من السلع

---

[1]. عبد العزيز المرسي حمود، الالتزام قبيل التعاقدي بالإعلام في عقد البيع في ضوء الوسائل التكنولوجية الحديثة، بحث منشور، مجلة البحوث القانونية والاقتصادية، المجلد 9، العدد 18، مصر، 2000، ص350.

[2]. عبد العزيز المرسي حمود، مرجع سابق، ص332.

[3]. بالرجوع إلى القواعد العامة فقد نصت محلة الأحكام العدلية في المادة (336) بأن الأصل في المبيع سلامته من كل عيب، وهذا يعني بأن عبء إثبات العيب الخفي يقع على المشتري (المستهلك) تماشيًا مع المبدأ القائل على المدعي أن يثبت صحة ما يدعيه.

[4]. دلال العارضي، ضمان عيوب البيع الخفية، المجلد 6، العدد 16، بحث منشور، مجلة الكلية الإسلامية الجامعة، العراق، 2012، ص 513.

المعمرة، وهذا ما أكد عليه أيضا قانون حماية المستهلك اللبناني في المادة (31) منه بأنه على المستهلك إقامة الدعوى أو مباشرة إجراءات الوساطة أو حل النزاعات خلال مدة شهر من تاريخ اكتشاف العيب، في حين سكت التوجه الأوروبي رقم 83/2011 عن هذا الالتزام.

رابعًا: التزام المستهلك المتضرر بإثبات عدم توفر مواصفات السلامة: لقد جاءت المادة رقم (43) من قانون الاستهلاك اللبناني تبين بأنه على المستهلك أو خلفائه العامين أو الخاصين إثبات عدم تحقق المواصفات المتعلقة بالسلامة، والتي تكون متوقعة من قبل المستهلك حينما يستخدمها بالشكل السليم.[1]

خامسًا: التزام المستهلك بإبلاغ المهني عن حقه بالعدول عن العقد (الانسحاب) خلال المدة المعينة: إن حق العدول يعني منح المستهلك الحق بالتراجع عن العقد وذلك بإعادة السلعة أو رفض الخدمة خلال مدة معينة من تاريخ استلام السلعة أو من تاريخ إبرام العقد بالنسبة للخدمة دون الحاجة لوجود أسباب معينة لممارسة هذا الحق[2]. ولقد نظم التوجه الأوروبي رقم 83/2011 هذا الالتزام باعتباره حقًا مهمًا للمستهلك من أجل حمايته في المادة (6) منه[3]، جاعلًا مدة حق الانسحاب هي 14 يومًا[4]، كما نظم

---

[1]. لقد سكت قانون حماية المستهلك الفلسطيني، والتوجه الأوروبي رقم 83/2011 عن ذكر هذا الالتزام.

[2]. نعيمة ختو، حماية المستهلك في التعاقد الإلكتروني، بحث منشور ، مجلة المنارة للدراسات القانونية والإدارية، العدد 18، المغرب، 2017، ص82.

[3]. European Union (EU) Directive No 2011/83 / EC on consumer rights in respect of distance contracts: Article 6/h: where a right of withdrawal exists, the conditions, time limit and procedures for exercising that right in accordance with Article 11.

[4]. European Union (EU) Directive No 2011/83 / EC on consumer rights in respect of distance contracts: Article 9/1: "the consumer shall have a period of 14 days to withdraw from a distance or off-premises contract, without giving any reason, and without incurring any costs".

كما وعالجت محكمة العدل الأوروبية مسألة وقت إعلان التاجر للمستهلك عن وجود حق الانسحاب، ووقت تقديمه للشروط اللازمة لاستخدامه، حيث أكدت على وجوب بيان المهني (التاجر) للمستهلك بوجود حق الانسحاب قبل إبرام العقد كون هذا الحق يلعب دورًا في رضاه بالمنتج، في حين يكون وقت تقديم المعلومات المتعلقة بهذا الحق بعد عملية التسليم حيث إن هذه المعلومات غير مؤثرة برضا المستهلك وما هي إلا نموذج من الشروط اللازمة لاستخدام هذا الحق. انظر الحكم في قضية Walbusch Walter Busch GmbH & Co. KG

ECJ judgment of 20 September 2018. Joined cases C-430/17

Available online: http://curia.europa.eu/juris/document/document.jsf.

قانون حماية المستهلك اللبناني هذا الالتزام في المادة (55) منه جاعلًا مدة الرجوع هي 10 أيام من تاريخ التعاقد إذا كانت خدمة، ومن تاريخ التسليم إذا كان المعقود عليه سلعة[1].

ومما تقدم يتبين بأن التشريعات المقارنة كافة في هذه الدراسة سعت إلى تنظيم حقوق المستهلك، بما يتلاءم مع الأهداف التي وضعت من أجلها وهي حماية وضمان حقوق المستهلك دون التعرض للغبن والغش، وتأمين شفافية المعاملات الاقتصادية، إلا أن ذلك لا يكتمل بوضع التزامات على المستهلك فقط، بل يجب أن يكون هناك التزامات على الطرف القوي أيضًا وهو المهني، والذي بدوره قد يلجأ إلى محاولات للإخلال بالتزاماته من أجل التحايل والخداع، وهذا ما سيتم بيانه في المطلب الثاني.

المطلب الثاني :

الحقوق والالتزامات المقررة على المهني لحماية المستهلك في عقد الاستهلاك الإلكتروني

يُعتبر المهني الطرف الثاني في عقد الاستهلاك الإلكتروني، والذي يمثل الجانب القوي في هذا العقد، وذلك لما يتوفر لديه المعلومات اللازمة حول المعقود عليه بشكل حرفي، حيث هو الذي يكون على دراية بالجوانب التي تحيط العقد كافة، عدا عن أنه ليس الطرف المحتاج لتلك السلعة، الأمر الذي يؤدي إلى لجوئه في بعض الأحيان للتلاعب لوجود نوع من الجهل وعدم الدراية من قبل الطرف المقابل له وهو المستهلك[2]، لذا اهتمت تشريعات حماية المستهلك بتنظيم التزامات المهني في عقد الاستهلاك الإلكتروني، وذلك من أجل الوصول إلى عقد صحيح يتصف بالشفافية والتبصير والتنوير، لذا تم تقسيم هذا المطلب إلى فرعين، حيث جاء الفرع الأول متحدثًا عن حقوق المهني في عقد الاستهلاك الإلكتروني، في حين نظم الفرع الثاني التزاماته.

الفرع الأول :

حقوق المهني في عقد الاستهلاك الإلكتروني

على سياق بعض الالتزامات التي فرضت على المستهلك، فإن بعض هذه الالتزامات تُعتبر حقوقًا للمهني، حيث إن اعتباره الطرف القوي في عقد الاستهلاك لا يجرده من وجود حقوق له من أجل الوصول

---

[1]. والتي نصت على: "يجوز للمستهلك الذي يتعاقد العدول عن قراره بشراء سلعة أو استئجارها أو الاستفادة من الخدمة وذلك خلال مهلة عشرة أيام اعتبارًا من تاريخ التعاقد فيما يتعلق بالخدمات أم من التسليم فيما يتعلق بالسلعة".

[2]. Hedegaard, Jakob Soren, and Stefan Wrbka. "The Notion of Consumer Under EU Legislation and EU Case Law, op. cit., p 73.

إلى التوازن العقدي، فقد وقع على المستهلك التزام بإعلام المهني عن طبيعة السلعة أو الخدمة التي يريدها بما يتلاءم مع طبيعة عمله أو غايته، كمثال الحاسوب الذي تم بيانه سالفًا، وهذا الالتزام يُعتبر من أحد حقوق المهني لكي يقع عليه فيما بعد التزام الأخير بتقديم المعلومات المرادة حول المعقود عليه المراد[1]. كما أنه من حق المهني ألا يكون مهددًا طيلة مدة التعاقد برفع دعوى الضمان عليه من قبل المستهلك، حيث وضع قانون حماية المستهلك الفلسطيني وقانون حماية المستهلك اللبناني مدة شهر من تاريخ اكتشاف العيب، حيث يُعتبر هذا الحق حاميًا للمهني من عملية المماطلة التي قد تظهر من قبل المستهلك[2]. كما وتجنبت تشريعات حماية المستهلك جعل المهني غير متأكد من انعقاد العقد من عدمه، وذلك بإعطاء مدة معينة لممارسة المستهلك حقه بالعدول عن التعاقد، وهذا ما تم بيانه سابقًا في المادة (55) من قانون حماية المستهلك اللبناني، والمادة (6) من التوجه الأوروبي 83/2011.

الفرع الثاني :

الالتزامات الواقعة على المهني

إن ما أحدثته الثورة العلمية بالدول الصناعية والتي أدت بدورها إلى ظهور العديد من السلع والخدمات الجديدة والمتطورة، والتي تُعد من الاحتياجات المهمة للمستهلك في حياته، أدى ذلك إلى وجود نوع من الغموض أمام المستهلك في التعرف على ماهية خطورة هذه السلع وعن كيفية استخدامها[3]، الأمر الذي جعل من القوانين المعالجة لحماية المستهلك إلى تنظيم التزامات تقع على عاتق المهني، وذلك من أجل تنوير إرادة المستهلك وانعقاد العقد بشكل صحيح وواضح، حيث تتمثل هذه الالتزامات بما يلي:

أولًا: الالتزام بالإعلام

انطلاقًا من امتلاك المهني في عقد الاستهلاك الإلكتروني الحرفية والقوة المعرفية في مجال التعاقد عن بُعد وبطبيعة المعقود عليه، ومن أن الطبيعة الإلكترونية لهذا العقد تجعل المستهلك محاطًا بالعديد من الغموض في التعاقد في ظل جهله بالمعقود عليه، فإن قوانين حماية المستهلك ومن أجل تحقيق

---

[1]. مصطفى أحمد عمرو، مرجع سابق، 69.

[2]. انظر : المادة (32) من قانون حماية المستهلك الفلسطيني، والمادة (31) من قانون حماية المستهلك اللبناني.

[3]. عبد الحميد الديسطى عبد الحميد، مرجع سابق، ص194.

عنصر التنوير بالعقد في ظل عدم توازن المصالح[1]، وضعت التزامًا على المهني يعرف بالالتزام بالإعلام[2]، والذي عرفه البعض بأنه: "الالتزام بتقديم البيانات والمعلومات التي تتعلق بالمبيع والتي يهم المشتري معرفتها، حتى يكون على بينة من أمره ويتخذ قراره بالإقدام أو الإحجام عن التعاقد عن بصر وبصيرة وبوعي تام للنتائج التي تترتب على هذا القرار"[3]، ولكن يؤخذ على هذا التعريف بأنه اقتصر هذا الالتزام على المرحلة السابقة عن التعاقد فقط، في حين عرفه البعض الآخر بأنه: "التزام المزود بوضع المستهلك في مأمن ضد مخاطر المنتج المسلم له، سواء أكانت سلعة أو خدمة، وهو ما يتطلب أن يبين المزود للمستهلك كل المخاطر التي تكون مرتبطة بالملكية العادية للشيء المسلم له"[4]، إن هذا التعريف اقتصر المعلومات الواجب الإعلام بها فقط على المخاطر المرتبطة بالمعقود عليه، مع العلم بأنه يجب على المهني الإعلام عن مختلف المعلومات المتعلقة بالمعقود عليه وليس فقط المعلومات المتعلقة بالمخاطر.

لذا وجدت الدراسة بأن التعريف الذي عرفه الدكتور خالد محمد إبراهيم بأن الالتزام بالإعلام هو: "الالتزام الذي يقع على الطرف المقابل للمستهلك في عقود التجارة الإلكترونية في مرحلة ما قبل إبرام العقد، وفي مرحلة تكوينه أو إبرامه ويستمر حتى بعد إبرام العقد"[5]، هو التعريف الأفضل مما سبق، حيث يتضمن واجب الإعلام من قبل المهني بالمعلومات اللازمة كافة بما يخص عملية التعاقد سواء قبل إبرام العقد أو بعده، وذلك في عقود الاستهلاك كافة، دون الاقتصار على عقد معين.

إلا وأنه ولكي يكون التعريف السابق أكثر شمولية، فلا يجب اقتصار هذا الواجب على المهني فقط، بل أيضًا يقع على المستهلك وذلك حينما يكون لديه معلومات خاصة يحتاجها المهني والتي تحدد ماهية

---

[1]. إيناس بن غيدة، الحماية المدنية للمستهلك في العقود الإلكترونية، رسالة ماجستير، جامعة أبو بكر، الجزائر، 2014، ص39.

[2]. لقد أطلق الفقه عدة تسميات على هذا الالتزام، ومنها: الالتزام بالتبصير، والالتزام بالإفضاء بالبيانات والمعلومات، بينما يرى آخرون بتسميته الالتزام بالإخبار. مصطفى أحمد عمرو، موجز أحكام قانون حماية المستهلك، مرجع سابق، ص47.

[3]. عبد العزيز المرسي حمود، مرجع سابق، ص270.

[4]. السيد محمد السيد عمران، مرجع سابق، ص81.

[5]. مصطفى أحمد أبو عمرو، مرجع سابق، ص51، نقلًا عن: خالد ممدوح إبراهيم، حماية المستهلك في العقد الإلكتروني، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2008، ص95.

السلعة أو الخدمة المراد شراؤها، كالمثال الذي أوردناه سالفًا وهو عملية شراء حاسوب لشخص يعمل مهندسًا[1].

ويفهم مما تقدم بأن الالتزام بالإعلام يقع على المهني في مرحلة قبل التعاقد وما بعدها، وذلك للأهمية التي يوقعها هذا الالتزام على اعتباره وسيلة وقائية لإخراج رضا المستهلك بشكل مستنير وسليم، نتيجة انعدام التكافؤ في المراكز التعاقدية بين المستهلك والمهني[2]، حيث أن المعلومات الواجب تقديمها من قبل المهني هي معلومات جوهرية مؤثرة في رضا المستهلك حول عملية انعقاد العقد من عدمه، الأمر الذي جعل هذا الالتزام التزامًا قانونيًا، وذلك بنص التشريعات المنظمة لحماية المستهلك عليه، فلقد بين قانون حماية المستهلك الفلسطيني في المادة (6/3) ضرورة تزويد المستهلك بالمعلومات الصحيحة والوافية للسلع والخدمات المعروضة من أجل قيام المستهلك بالاختيار بشكل حر، وهذا ما أكد عليه أيضًا قانون حماية المستهلك اللبناني في المادة (4/3) والمادة (4) منه. كما ولم يخلُ التوجه الأوروبي 83/2011 من التأكيد على ضرورة تحقيق هذا الالتزام من قبل المهني، وعلى أهمية تقديم المعلومات بشكل صحيح وواضح.

لقد اختلفت التشريعات المقارنة في تحديد المعلومات الواجب تقديمها فمنهم من توسع ببيان تلك المعلومات ومنهم من اقتصر على المعلومات الضرورية فقط، ومن هذه المعلومات ما يلي:

أ) إعلام المستهلك بهوية المهني: يجب على المهني بداية إعلام المستهلك بشخصيته ليعلم الأخير مع من يتعاقد في ظل غياب مجلس العقد، كون صفة المهني محل اعتبار في التعاقد[3]، حيث نص قانون حماية المستهلك الفلسطيني في المادة (21) منه على ضرورة قيام المهني ببيان اسمه الحقيقي وعلامته التجارية المسجلة، والمعلومات المطلوبة كافة في بطاقة البيان، كما ونص في المادة (18) منه على ضرورة بيان أهليته والمتمثلة بالرخصة المصرح له بموجبها بممارسة تلك الخدمة، كما وجاء التوجه الأوروبي 83/2011 مبينًا ضرورة بيان اسمه التجاري والعنوان الجغرافي الذي أنشئ عنده ورقم الهاتف والفاكس وعنوان البريد الإلكتروني أيضًا؛ وذلك لتمكين المستهلك من الاتصال به بسرعة

[1]. المرجع السابق، ص53.

[2]. إسلام هاشم سعد، مرجع سابق، ص259.

[3]. مصطفى أحمد عمرو، مرجع سابق، ص113.

والتواصل معه وبكفاءة[1]، كما ونص على وجود اسم وعنوان بديل للتاجر الأصلي في حال حصل أمر ما وهو اسم وعنوان تاجر آخر ينوب عنه[2].

يتبين مما سبق بأن التوجه الأوروبي 83/2011 جاء مفصِلًا أكثر للبيانات المتعلقة بهوية المهني، عما جاء عليه قانون حماية المستهلك الفلسطيني، في حين خلا قانون حماية المستهلك اللبناني من هذا البيان.

ب) إعلام المستهلك بالخصائص الأساسية للمنتجات: تُعتبر البيانات الأساسية المتعلقة بالسلعة أو الخدمة المراد شراؤها العمود الأساسي الذي سيقوم عليه العقد، فجهل المستهلك في طبيعة المنتج المراد شراؤه يوجب على المهني ضرورة تحقيق هذا الالتزام، فمثلًا حين يريد مستهلك بلجيكي شراء جهاز تلفاز من هولندا، فيجب على المهني هنا بيان له بأن هذا التلفاز لا يمكن أن يعمل في بلجيكا بسبب أن هولندا وبلجيكا تستخدمان مقابس مختلفة[3]، الأمر الذي يوجب على المهني إحاطة المستهلك بالمعلومات كافة والتي يراها بناءً على خبرته وحرفته من الواجب علم المستهلك بها وذلك[4] من أجل تكوين صورة عامة وشاملة عن طبيعة المعقود عليه المراد شراؤه، خاصة وأن المستهلك لا يمكنه معاينة المعقود عليه كون

---

[1]. وحفاظًا على حقوق المستهلك، فقد قضت محكمة العدل الأوروبية في حكم لها بأن المستهلك الذي يتعاقد عن بُعد مستخدمًا وسيلة اتصال هاتفية للتواصل مع المهني فيما يخص حقوقه وآلية التعاقد، لا يتحمل سوى تكلفة المعدل الأساسي للاتصال السريع، حيث لا يجوز للمهني تقديم وسيلة اتصال سريع تكلفتها أعلى من تكلفة المعدل الأساسي. انظر الحكم:
ECJ judgment of 13 September 2018. Joined cases C-332/17
Available online: http://curia.europa.eu/juris/document/document.jsf.

[2].European Union (EU) Directive No 2011/83 / EC on consumer rights in respect of distance contracts: Article 6
(b) the identity of the trader, such as his trading name;
(c) the geographical address at which the trader is established and the trader's telephone number, fax number and e-mail address, where available, to enable the consumer to contact the trader quickly and communicate with him efficiently and, where applicable, the geographical address and identity of the trader on whose behalf he is acting".

[3]. Faure, Michael. "Towards a maximum harmonization of consumer contract law?!?." 2008. p 438. Available at www.journals.sagepub.com, sep 27.

[4]. حوالف عبد الصمد، الحماية القانونية للمستهلك في عقود التجارة الإلكترونية، العدد 15، بحث منشور، مجلة الأكاديمية للدراسات الاجتماعية الإنسانية، الجزائر، 2016، ص126. وقد أوضح حكم صادرة عن محكمة العدل الأوروبية بأنه يجب على المهني بيان المواصفات الفنية المرادة من قبل المستهلك كمستويات الجودة والأداء والسلامة، وشرط الاستخدام وكل ما يؤثر على طبيعة المنتج. انظر الحكم:
ECJ judgment of 11 June 2015. Joined cases C-98/14.
Available online: http://curia.europa.eu/juris/document/document.jsf.

العملية التعاقدية إلكترونية[1]، ولقد بين قانون حماية المستهلك الفلسطيني ضمن نصوصه على هذا الالتزام مؤكدًا على قيام المهني ببيان طبيعة المنتجات ونوعها وموصفاتها الجوهرية ومكوناتها، بالإضافة إلى بيان طبيعة عمليات التعبئة والتغليف التي تشمل عناصر المنتج، وبيان تاريخ الإصدار وانتهاء الصلاحية[2].

في حين تمثلت تلك البيانات في قانون حماية المستهلك اللبناني[3] ببيان طبيعة المعلومات الأساسية والمتمثلة ببيان طبيعة السلعة ونوعها وعناصرها وتركيبتها ومكوناتها، بالإضافة إلى مدة الصلاحية، وبلد المنشأ، ووزن السلعة أو حجمها أو عددها، مضيفًا إلى ذلك النهج ذاته الذي سار عليه التوجه الأوروبي 83/2011 متوسعين بذلك عن المشرع الفلسطيني، حيث بينّا ضرورة قيام المهني ببيان السعر الإجمالي للسلع أو الخدمات، شاملًا بذلك الضرائب والطريقة التي يتم بها حساب السعر والرسوم الإضافية، وترتيبات الدفع والتسليم والأداء، كما وأضاف هذا التوجه التزامًا مطمئنًا للمستهلك وهو تذكيره بوجود ضمان قانوني لمطابقة المواصفات، بالإضافة إلى ضرورة بيان مدة العقد في حال كان العقد غير محدد المدة أو في حال كان هناك حاجة للتمديد، ونص على بيان شروط إنهاء العقد، وتكلفة وسائل الاتصال عن بُعد اللازمة لإبرام العقد، كما وأكد على بيان طبيعة حق المستهلك بالانسحاب[4].

ج) إعلام المستهلك بكيفية استعمال المعقود عليه، ومكامن خطورته: يتوجب على كل مهني أن يبين للمستهلك الطريقة المثلى للاستعمال، منبهًا إياه إلى المخاطر المترتبة نتيجة استعماله بشكل غير صحيح[5]، وذلك كمن يشتري جهاز تكييف فعلى المزود توضيح بأنه وللحصول على درجة الحرارة المطلوبة من قبل المستهلك فإن هذا الجهاز يجب أن يوضع ضمن مساحة محددة[6]، حيث يتضمن هذا الإعلام أيضًا بيان ظروف استعمال المنتج، إن كان بحاجة إلى تهوية المكان بعد استعماله، أو استعماله

---

[1]. Helberger, Natali, and P. Bernt Hugenholtz. "No place like home for making a copy, op. cit., p 1091.

[2]. تنظر: المادة (7) من قانون حماية المستهلك الفلسطيني.

[3]. انظر: المواد (4-7، 52) من قانون حماية المستهلك اللبناني.

[4]. See Article 5 and 6 of European Directive No. 2011/83.

[5]. انظر: المادة (36،37) من قانون حماية المستهلك اللبناني، والمادة (7) من قانون حماية المستهلك الفلسطيني.

[6]. فاتن حسين حوى، الوجيز في قانون حماية المستهلك، مرجع سابق، ص58.

لعدد ساعات معينة، أو أن المنتج سريع الاشتعال، حيث إن عملية توضيح كيفية استعمال المنتج مع إحاطة المستهلك بالمخاطر الناتجة عن الاستعمال الخاطئ هما بيانين متكاملين من أجل الوصول إلى الغاية المراد تحقيقها من قبل المستهلك[1].

ثانيًا: الالتزام بضمان العيوب الخفية: إن التطور الحاصل في مجال التكنولوجيا والذي انعكس على تصنيع المنتجات، أدى إلى وجود صعوبة على المستهلك في اكتشاف عيوب تلك المنتجات، الأمر الذي تطلب وجود قوانين لحماية المستهلك توجب على المهني الالتزام بضمان العيوب الواردة في المنتج وتسليم مبيعٍ خالٍ من العيوب، والأصل أن المهني لا يضمن العيوب الظاهرة إلا في حالتين هما: إذا صرح المهني بخلو المبيع من العيوب، أو أكد ضمان صفة معينة فيه، أو إذا أخفى العيب غشًا منه[2].

وبهذا وبغير الحالتين السابقتين، فإن العيوب الواجب ضمانها من قبل المهني هي العيوب الخفية، أي التي لا يعلم بها المستهلك ولم يكن باستطاعته العلم بها حين معاينتها معاينة الرجل المعتاد[3]، والعيوب القديمة وهي الموجودة مسبقًا وهي بيد البائع، والمؤثرة بالثمن والاستعمال[4]. حيث إنه لو علم المستهلك بوجود هذا العيب عند التعاقد لما اتجهت إرادته ورضاه لإبرام العقد. لذا فقد نصت قوانين حماية المستهلك على ضرورة ضمان كل مزود العيوب الخفية المنقصة من قيمة السلعة أو الخدمة أو الجاعلة لتلك السلعة أو الخدمة غير صالحة للاستعمال، وبذلك يترتب عليه إصلاح أو استبدال أو استرجاع المنتجات المضمونة ورد ثمنها للمستهلك خلال مدة وشروط الضمان، دون أن يكون له الحق بالاتفاق على خلاف ذلك[5].

---

[1]. أحمد محمد الرفاعي، الحماية المدنية للمستهلك "إزاء المضمون العقدي"، دار النهضة العربية، القاهرة، 1994، ص142-147.

[2]. عبد الرزاق السنهوري، مرجع سابق، ص632-635.

[3]. جابر محجوب علي، ضمان سلامة المستهلك من الأضرار الناشئة عن عيوب المنتجات الصناعية المبيعة، بحث منشور، مجلة الحقوق، المجلد 20، العدد 3، الكويت، 1996، ص215.

[4]. انظر: المادتين (338-339) من مجلة الأحكام العدلية.

[5]. انظر: المادتين (19،20) من قانون حماية المستهلك الفلسطيني. والمادتين (29،32) من قانون حماية المستهلك اللبناني.

الخاتمة:

لقد جاءت هذه الدراسة للتحدث عن جزئية مهمة في عقد الاستهلاك، وهي توضيح مفهوم المستهلك وحقوقه في هذا العقد، خاصة وأن البعض قد يدخل المهني في مفهوم المستهلك وفق ما تتحقق له من مصالح، وعليه تم الحديث في هذه الدراسة عن مفهوم المستهلك، بالإضافة إلى إظهار الفارق بينه وبين المهني، وحقوق والتزامات كل منهما على الآخر، وبهذا تم التوصل إلى مجموعة من النتائج وهي ما يلي:

النتائج :

1. وضعت قواعد حماية للمستهلك لاعتباره الطرف الضعيف في العقد، وذلك نتيجة وجود تفاوت حقيقي في القدرة والمعرفة بينه وبين المهني في مجال التعاقد عبر الإنترنت.
2. إن اختلاف الفقهاء في تعريف المستهلك أدى إلى انقسامهم إلى اتجاهين أحدهما أخذ بالمعنى الواسع للمستهلك، بينما جاء الآخر مضيقًا في ذلك.
3. اتجه أغلب الفقهاء إلى اعتبار المستهلك ذلك الذي يتعاقد من أجل إشباع حاجاته الشخصية دون المهنية، وفي ذلك اتجه المشرع الفلسطيني في قانون حماية المستهلك، كما وسلكت المسلك ذاته التوجهات الأوروبية ذات العلاقة، كونه الاتجاه الأكثر دقة في تحديد تعريف المستهلك.
4. جاء الاتجاه الواسع في تعريف المستهلك باعتبار أن المهني الذي يتعاقد خارج مجال تخصصه لكن فيما يصب بمصالحه المهنية مستهلكًا، وفي ذلك اتجه المشرع اللبناني في قانون حماية المستهلك اللبناني.
5. لجأ أغلب الفقهاء إلى معياري الاحتراف والربح في تحديد ماهية شخص المهني.
6. جاء المشرع الفلسطيني والتوجهات الأوروبية آخذين بمعيار الغرض من التعاقد في تعريف المهني دون معيار الاحتراف، في حين أخذ المشرع اللبناني بمعيار نطاق تخصص المهني.
7. جاءت التشريعات المقارنة معرفة المهني بشكل واسع وشامل وغير مقيد بأي صفة الأمر الذي يبنى عليه بأن المفارقة تكون بناءً على معياري التفوق التقني ومعيار الغرض من التعاقد.
8. تقسم التصرفات الصادرة عن المهني إلى ثلاثة أقسام: الأول منها التصرفات التي تصدر منه إشباعا لحاجاته الشخصية، والتصرفات التي تصدر من المهني ضمن نطاق مهنته، والتصرفات التي يبرمها المهني خارج نطاق تخصصه.

9. إن المفهوم الأسلم في تعريف المستهلك هو الاتجاه الضيق والذي اقتصر على اعتبار الشخص الذي يتعاقد من أجل إشباع حاجاته الشخصية فقط مستهلكًا.
10. يُعتبر حق الإعلام عن شروط العقد المفتاح الأساسي لتحقيق التزام التبصير والشفافية في التعاقد الإلكتروني.
11. حقق المشرع الفلسطيني مبدأ الشمولية في تغطية أهم الحقوق للمستهلك في العقد الإلكتروني.
12. نصت قوانين حماية المستهلك محل الدراسة على ضمان المهني للعيب الخفي، وهي التي لا يعلم بها المستهلك ولم يكن باستطاعته العلم بها حين معاينتها معاينة الرجل المعتاد.

التوصيات :

جاءت هذه الدراسة بعدة توصيات وهي:

1. ندعو المشرع الفلسطيني إلى تعديل مفهوم المستهلك بشكل يبين المقصود منه بصورة واضحة دون أن يكون هناك احتمالية الخلط مع مفهوم المهني، وذلك بأن يتم تعريف المستهلك بالآتي: "كل شخص طبيعي أو معنوي يتعاقد مع طرف مهني من أجل الحصول على السلع والخدمات لإشباع احتياجاته الشخصية أو العائلية".
2. ندعو المشرع الفلسطيني عند تعريفه للمهني أن يضع معيارًا واضحًا لتمييز المهني عن غيره ممن قد يختلط مفهوم المهني بهم، وتحديد إذا ما كان المهني يشمل الأشخاص الطبيعيين والمعنويين أم يقتصر على أحدهما، مقترحين تعريف المهني بالصيغة الآتية: "كل شخص طبيعي أو معنوي يملك جانبًا من الخبرة والدراية، والذي يمارس مهنته على سبيل الاعتياد قاصدًا من وراء التعاقد إشباع حاجاته المهنية سواء كانت ربحية أم غير ربحية".
3. نوصي المشرع الفلسطيني بعدم الاكتفاء بذكر حق الاستبدال في التعاقد باعتباره رديفًا لحق الرجوع في التعاقد، إذ إن الأخير يجيز للمستهلك إلغاء التعاقد خلال مدة معينة دون حاجة لتبرير سبب الإرجاع، وذلك على خلاف حق الاستبدال الذي لا يجيز للمتعاقد إعادة السلعة أو الخدمة ما لم تكن غير مطابقة لشروط التعاقد.
4. نوصي بالإسراع في إصدار مشروع قانون حماية المستهلك وإقراره لما فيه من أحكام وقواعد حمائية تعزز من حماية المستهلك.

المراجع:

أولًا: المصادر

- قانون حماية المستهلك الفلسطيني رقم (21) لسنة 2005.
- مشروع قانون حماية المستهلك الفلسطيني بالقراءة الثالثة لسنة 2016.
- قانون التجارة الأردني الساري في الضفة الغربية رقم (12) لسنة 1966.
- قانون حماية المستهلك اللبناني رقم (659) لسنة 2005.
- التوجه الأوروبي المتعلق بحماية المستهلك في العقود المبرمة عن بُعد رقم (2011/83),
- التوجه الأوروبي المتعلق بالتجارة الإلكترونية رقم (2000/31).
- التوجه الأوروبي المتعلق بالشروط التعسفية في العقود المبرمة مع المستهلكين رقم (13/93).

ثانيًا: المراجع

1. المراجع العربية

أ. الكتب

- أحمد محمد الرفاعي، الحماية المدنية للمستهلك "إزاء المضمون العقدي"، دار النهضة العربية، القاهرة، 1994، ص 142-147.
- أسامة أبو الحسن مجاهد، خصوصية التعاقد عبر الإنترنت، المؤتمر العالمي الثالث لكلية الحقوق، جامعة حلوان، القاهرة، 2004، ص926.
- إسلام هاشم سعد، الحماية القانونية للمستهلك بين القانون المدني والفقه الإسلامي، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، 2014.
- أسامة أحمد بدر، حماية المستهلك في التعاقد الإلكتروني، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، 2005.
- أكرم محمد التميمي، التنظيم القانوني للمهني، منشورات الحلبي الحقوقية، بيروت، ط1، 2010.
- السيد محمد عمران، حماية المستهلك أثناء تكوين العقد، منشأة المعارف، الإسكندرية، ط1، 1986.
- خالد عبد الفتاح خليل، حماية المستهلك في القانون الدولي الخاص، دار النهضة العربية، القاهرة، 2002.

- خالد ممدوح إبراهيم، إبرام العقد الإلكتروني، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، ط1، 2006.
- سه نكه ر علي رسول، حماية المستهلك وأحكامه، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، ط1، 2016.
- عامر قاسم القيسي، الحماية القانونية للمستهلك، ط1، الدار العلمية الدولية للثقافة والنشر والتوزيع، عمان، 2002، ص125.
- عبد الرزاق السنهوري، الوسيط في شرح القانون المدني الجديد، المجلد الأول، نظرية الالتزام بوجه عام مصادر الالتزام، منشورات الحلبي، بيروت، 2000.
- عبد الفتاح بيومي حجازي، النظام القانون لحماية التجارة الإلكترونية، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2016.
- عبد الحميد الديسطى، حماية المستهلك في ضوء القواعد القانونية لمسؤولية المنتج، دار الفكر والقانون، المنصورة، 2010.
- فاتن حسين حوى، الوجيز في قانون حماية المستهلك، منشورات الحلبي الحقوقية، بيروت، ط1، 2012.
- مصطفى أحمد عمرو، موجز أحكام قانون حماية المستهلك، منشورات الحلبي الحقوقية، ط1، 2011، ص69.
- منى أبو بكر الصديق، الالتزام بإعلام المستهلك عن المنتجات، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، 2013.

ب. رسائل الماجستير والدكتوراه

- إيمان بوشارب، حماية المستهلك من الشروط التعسفية في عقود الاستهلاك الإلكتروني، رسالة ماجستير، جامعة العربي بن مهيدي، الجزائر، 2011.
- إيناس بن غيدة، الحماية المدنية للمستهلك في العقود الإلكترونية، رسالة ماجستير، جامعة أبو بكر، الجزائر، 2014، ص39.
- الياقوت جرعود، عقد البيع وحماية المستهلك في التشريع الجزائري، رسالة ماجستير، جامعة الجزائر، الجزائر، 2001.
- رامي مرتجى، الحماية الجزائية للمستهلك في التشريع الفلسطيني، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية، غزة، 2017.

- سحر بهجت جرادات، حماية المستهلك من الشروط التعسفية في العقود الإلكترونية، رسالة ماجستير، جامعة اليرموك، الأردن، 2011.
- سهام إمادالو. ليلى لحسن، حماية المستهلك الإلكتروني، رسالة ماجستير، جامعة عبد الرحمن ميرة- بجاية، الجزائر، 2012.
- عبد القادر سعيدي، آليات حماية المستهلك من الشروط التعسفية، رسالة ماجستير، جامعة الدكتور مولاي الطاهر، الجزائر، 2015.
- فلاح فهد العجمي، الحماية المدنية للمستهلك في العقد الإلكتروني، رسالة ماجستير، جامعة الشرق الأوسط، الأردن، 2011.
- نوال كيموش، حماية المستهلك في إطار قانون الممارسات التجارية، رسالة ماجستير، جامعة الجزائر- بن يوسف بن خدة، الجزائر، 2010.
- وهيبة هشماوي. ونجوى حمودة، الحماية القانونية للمستهلك من الشروط التعسفية، رسالة ماجستير، جامعة عبد الرحمن ميرة، الجزائر، 2012.

ت. الأبحاث المنشورة

- جابر محجوب علي، ضمان سلامة المستهلك من الأضرار الناشئة عن عيوب المنتجات الصناعية المبيعة، بحث منشور، مجلة الحقوق، المجلد 20، العدد 3، الكويت، 1996، ص215.
- حوالف عبد الصمد، الحماية القانونية للمستهلك في عقود التجارة الإلكترونية، العدد 15، بحث منشور، مجلة الأكاديمية للدراسات الاجتماعية الإنسانية، الجزائر، 2016، ص126.
- دلال العارضي، ضمان عيوب البيع الخفية، المجلد 6، العدد 16، بحث منشور، مجلة الكلية الإسلامية الجامعة، العراق، 2012، ص513.
- ذكرى حسين، ونصير صبار، الحماية المدنية من الشروط المألوفة في العقود التجارية، بحث منشور، مجلة المحقق الحلي للعلوم القانونية والسياسية، العدد1، 2009.
- زروق يوسف، حماية المستهلك مدنيًا من مخاطر التعاقد الإلكتروني، بحث منشور، مجلة دفاتر السياسة والقانون، العدد 9، الجزائر، ص134.
- عباسي بوعبيد، مفهوم المستهلك على ضوء العمل التمهيدي لمشروع قانون حماية المستهلك، بحث منشور، المجلة المغربية للاقتصاد والقانون المقارن، العدد 37، 2002.

- عبد العزيز المرسي حمود، الالتزام قبيل التعاقدي بالإعلام في عقد البيع في ضوء الوسائل التكنولوجية الحديثة، بحث منشور، مجلة البحوث القانونية والاقتصادية، المجلد 9، العدد 18، مصر، 2000، ص350.
- عزيز العكيلي، احتراف الأعمال التجارية كشرط لازم لاكتساب صفة التاجر، بحث منشور، مجلة الحقوق، المجلد 10، العدد 2، 1986.
- فاطنة قعفور، الحماية المدنية للمستهلك الإلكتروني في مرحلة التعاقد الإلكتروني، بحث منشور، مجلة الفقه والقانون، العدد 56، المغرب، 2017، ص74.
- نعيمة ختو، حماية المستهلك في التعاقد الإلكتروني، بحث منشور، مجلة المنارة للدراسات القانونية والإدارية، العدد 18، المغرب، 2017، ص82.
- يوسف الشندي، المفهوم القانوني للمستهلك، بحث منشور، مجلة القضاء التجاري، المجلد 2، العدد 3، 2014.
- يوسف الزوجال، المفهوم القانوني للمستهلك، بحث منشور، مجلة القضاء المدني، العدد 4، 2013.

ث. الأحكام القضائية

- حكم لمحكمة العدل الأوروبية 464/01- 2005 ECRL-439.
- حكم لمحكمة العدل الأوروبية C-541/99 and C542/99.

2. المراجع الأجنبية

- Hedegaard, Jakob Soren, and Stefan Wrbka. "The Notion of Consumer Under EU Legislation and EU Case Law:Between the Poles of Legal Certainty and Flexibility." Legal Certainty in a ContemporaryContext. Springer, Singapore, 2016.
- Helberger, Natali, and P. BerntHugenholtz. "No place like home for making a copy: Privatecopying in European copyright law and consumer law." Berkeley Tech. LJ 22, 2007.